
 한국소비자원 Korea Consumer Agency	<h1>보도자료</h1> <p>“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</p>	2018 평창 동계올림픽대회 및 동계패럴림픽대회 하나 된 열정 하나 된 대한민국 	
이 자료는 11월 29일(수) 조간 부터 사용하시기 바랍니다. [방송인터넷 매체는 11월 28일(화) 12시]			
배포일	2017년 11월 28일(화) (총 15쪽)	담당부서 담 당 자 담당부서 담 당 자	한국소비자원 서울지원 금융보험팀 황기두 팀장 (02-3460-3011) 이성만 부장 (02-3460-3012) 공정거래위원회 소비자정책국 할부거래과 홍정석 과장 (044-200-4827) 이상욱 사무관(044-200-4829)

사례로 배우는 상조서비스 피해 예방 요령

- 소비자자원 · 공정위, 상조관련 소비자 피해주의보 발령 -

- 소비자자원과 공정위는 최근 1372소비자상담센터 등을 통해 접수된 상조 관련 피해사례 중 소비자의 주의가 필요한 사항을 분석하여 소비자 피해주의보를 발령하였다.
 - 이번 피해주의보에는 상조 결합상품, 피해보상 기간 경과, 상조업체의 폐업, 장례 현장에서의 추가금 요구 사례를 통하여 현명한 소비자가 되기 위한 상조서비스 계약 및 보상요령 등을 반영하였다.
- 상조 상품 선택 시 유의사항, 피해예방을 위한 사전 및 사후 대응방안을 사례를 통하여 소비자들에게 알림으로써 소비자 권익보호에 기여할 것으로 기대된다.

□ 한국소비자원(원장 직무대행 김재중, 이하 소비자자원)과 공정거래위원회(위원장 김상조, 이하 공정위)는 최근 상조 관련 소비자 피해사례들을 분석한 후, 소비자들의 주의가 필요한 사항을 선정하여 소비자 피해주의보를 발령하였다.

- 이번 피해주의보 발령은 1372소비자상담센터(전국 단일번호 1372), 공정위 국민신문고 등을 통해 접수된 소비자 피해 사례를 유의사항과 함께 널리 알려, 상조 관련 현명한 소비문화를 확산함으로써 소비자의 대응력을 높이기 위함이다.

* 1372소비자상담센터 상조관련 상담건수 현황 : 17,083건(2014년) → 11,779건(2015년) → 9,472건(2016년) → 8,021건(2017년 10월 말까지)

소비자 피해 사례 · 유의사항

1 상조 결합상품 관련 피해 사례 · 유의사항

- 선불식 할부거래 상품(이하 ‘상조상품’)에 전자제품, 안마의자(이하 ‘전자제품등’)를 결합하여 판매하는 방식의 영업형태가 일부 선불식 할부거래업자(이하 상조업체)들 사이에서 확산되고 있는데, 이에 대한 소비자피해 · 불만이 꾸준히 제기되고 있다.

가. 구체적인 피해 · 불만 사례

- 상조상품에 가입하면 사은품으로 김치냉장고를 주는 줄 알고 가입하였다가 해제하려고 하자 냉장고의 잔여 할부금이 청구된 경우

< 사례 1 >

A씨는 2015년 6월 상조상품에 가입하면 김치냉장고를 사은품으로 주는 줄 알고 흥쇼핑을 통해 방송된 B업체의 상조상품에 가입하였다. 2015.6.부터 월 불입금 39,800원을 자동이체로 납부하다가 최근 B업체에게 계약해제를 신청하였다. B업체는 월 불입금 39,800원 중 34,250원은 냉장고 할부금이며, 5,500원이 상조상품 월 납입금이었다고 하면서 상조상품 해제는 가능하나 냉장고 할부에 대해선 잔여기간(16개월) 할부금을 내야한다고 하였다. 상조 해약환급금은 냉장고 할부금 34,250원을 제외한 상조상품 월 납입금 5,500원을 기준으로 2017.3월 기준 9만원 정도라고 한다. 사은품이라 무료하고 생각했는데, 막상 해제하려고 하니 그 동안 상조상품 비용을 냈다가 보다 90% 정도가 냉장고 금액이었다니 어이가 없다.

- 전자제품 판매점에서 상조상품을 적금으로 안내하면서 적금을 불입하면 전자제품을 할인해 준다고 하여 상조상품에 가입하게 된 경우

< 사례 2 >

A씨는 △△전자 판매점에서 260만원 가량의 데스크탑 컴퓨터를 구입하고자 했으나 가격이 부담이 되었다. 그러던 와중 한 판매원이 가격이 부담이 되면

100만원 정도를 할인받는 방법이 있는데 적금을 5~6만원 정도 9년을 불입하면 된다고 설명하면서 전화만 잘 받아 주라고 하였다. 그런데 전화를 받은 곳은 ○○상조라는 곳이었고 전자제품 판매점에서 이와 관련한 설명을 듣지 못한 A씨는 당황할 수 밖에 없었다. A씨는 고객에게 명확한 설명도 하지 않은 채 상조를 가입하도록 하는 ○○상조에 화가난다.

- 전자제품 판매점에서 결합상품 만기 환급조건에 대한 설명을 듣고 가입했으나, 실제 내용이 소비자가 처음에 이해한 내용과 다른 경우

< 사례 3 >

A씨는 2016.7.4. 전자제품 판매점에서 ○○상조의 상조상품과 묶여진 에어컨을 220만원에 구입하였다. 판매점 직원이 상조상품은 이용여부와 상관없이 10년간 5만원씩 불입하면 600만원이 저축되는 상품이라고 설명해서 에어컨 구입과 동시에 상조상품도 구입하기로 결정했다. 이후 신용카드명세서가 너무 복잡하여 확인 차 올해 2월 상조회사에 전화를 하니 상조서비스를 이용하면 600만원은 받을 수 없고 발인 날 나머지 금액을 일시납으로 납부해야 한다고 한다. A씨는 에어컨의 경우 이미 사용하였기 때문에 어쩔 수 없이 대금을 낸다고 하더라도 상조상품의 경우에는 판매원이 제대로 설명하지 않은 잘못이 있으므로 금전적 손해 없이 상조상품의 계약해제를 원한다.

나. 소비자 유의사항

- 소비자는 상조 결합상품 계약 시, **사은품**이라는 말에 현혹되거나 상조상품의 월납입금이 소액이라는 생각에 계약을 쉽게 체결하지 말고, **보다 신중을 기하여 계약조건을 살펴보아야** 한다.
- 결합상품의 경우, 계약서가 **별도로 작성**되거나 하나로 작성되더라도 상조상품에 대한 계약내용과 전자제품등에 대한 계약내용이 **별도로 구분**되어 작성되므로,
 - 소비자는 계약서에 서명하기 전에 **각 계약대금, 월 납입금(할부금), 납입기간(할부기간), 만기 시 환급비율, 출금주체, 청약철회 또는 계약해제의 대상 등 계약의 주요 사항**에 대해 꼼꼼히 살펴봐야 한다.

- <사례 1>처럼 상조상품과 전자제품이 결합된 형태의 경우, 초기 전자제품 할부기간(보통 36개월) 동안은 전자제품 납입금이 대부분이고 상조상품 납입금은 거의 없다는 점에 대하여 소비자들의 인식이 부족하다.
- 소비자는 가입하려는 상조 및 전자제품등 결합상품의 초기 36개월간의 월납입금에 대하여, 상조상품과 전자제품등의 불입액이 어떤 형식으로 분배되어 있는지 꼼꼼히 확인하여야 한다.
- 소비자가 전자제품등의 할부기간이 남은 상태에서 상조계약을 해제할 경우, 상조계약 유지 조건으로 제공받기로 한 해당 상품의 할인 혜택이 없어 지거나, 남은 할부금을 완납해야 할 수도 있다는 점에 유의해야 한다.
- 만약, 소비자가 유의사항을 충분히 확인하지 못하였거나 계약내용이 본인이 이해한 사실과 다른 경우, 구매 후 일정기간 동안은 청약철회 제도를 통해 구매를 취소할 수 있다.
- 상조상품에 대해서는 계약서를 받은 날로부터 14일 이내, 전자제품등에 대해서는 전자제품등을 받은 날로부터 7일 이내에 할부거래법에 의한 청약 철회*를 할 수 있다.
- * 다만, 전자제품등 중 일부품목은 청약철회가 제한될 수 있음
- 청약철회의 대상은 상조상품에 대해서는 상조업체, 전자제품등에 대해서는 전자제품등 판매 주체(계약서 기재 상대방)이며, 청약 철회 의사 표시는 서면발송(내용증명 우편발송) 형식을 통해 이루어져야 한다.
- 한편, 다수의 상조업체들이 만기 해약 시 축하금 명목으로 상조상품 불입액 전액 + 전자제품 가액 전액*을 환급해 주는 조건을 설정하는데, 이러한 경우에도 소비자는 아래 사항에 대한 충분한 고민이 필요하다.
- * 상조상품과 전자제품을 결합하여 판매하는 곳에서 ‘사은품’, ‘적금’ 등의 용어가 등장하는 이유는 이러한 상품들이 만기 100% 환급금 조건을 내세우기 때문인 것으로 보임.

- 위 조건은 외형상으로는 일견 소비자에게 매우 유리한 조건으로 보이지만,
 - 이는 소비자가 계약을 만기까지 유지해야 하는 것은 물론이거니와 해당 상조업체가 장기간의 계약기간 이후까지 정상적으로 운영되어야 한다는 조건이 충족될 때 달성된다는 점을 명심해야 한다.
- 특히, 소비자는 상조상품을 상조서비스 이용없이 해약할 경우 사업자가 일정금액을 공제하고 환급금을 돌려준다는 점*에 유의해야 하며,
 - * 상조상품은 초기 해약 시 해약환급금이 없을 수도 있음.
- 상조상품을 특정 상품에 연동하여, 그 특정상품의 혜택을 받기 위해 가입하는 형태의 구매는 자제할 필요가 있다.
 - ※ <사례 3>에서 소비자가 이해한 것처럼 상조서비스 이용 여부에 관계없이 만기에 상조불입금+전자제품 구입액 전액을 환급해 주는 조건은 없다. 소비자는 말로만 이루어지는 설명에만 의존하지 말고, 계약 조건을 꼼꼼히 따져보는 태도가 필요하다.

2

상조업체의 폐업 등으로 인한 피해사례 · 유의사항

- 최근 상조업체의 폐업이 꾸준히 발생*함에 따라, 해당업체에 가입했던 소비자들이 피해를 호소하는 상담이나 민원이 지속적으로 발생하고 있다.
 - * 연간 폐업업체 수 : '14년(33건)→'15년(28건)→'16년(29건)→'17년(26건)(10.31.까지)

가. 구체적인 피해 사례

- 만기까지 완납 후 개인사정으로 해약하기 위해 연락했으나 연락이 닿지 않은 경우

< 사례 4 >

A씨는 2007.2월 B상조업체의 월 3만원, 120회 만기 상조상품에 가입하였다. 2017.3월 개인사정으로 B업체에 계약해제 및 해약환급금 지급을 요청하고자 하였으나 B업체와 연락이 닿지 않는다.

- 상조업체 폐업으로 소비자가 낸 돈의 50%만 돌려받는 것에 억울함을 호소하는 경우

< 사례 5 >

A씨는 2010년 1월 18일에 B상조업체의 상조상품에 가입하여 지금까지 월 28,000원씩 자동이체하고 있었다. 10년 만기까지 3년밖에 남지 않은 시점에서 공제조합으로부터 우편으로 B업체가 폐업했다는 소식과 함께 피해보상금으로 A씨가 납입한 금액의 50%만 돌려주겠다는 안내문이 송달되었다. A씨는 본인이 낸 돈의 50%만 받고 끝낸다고 생각하니 억울하고 황당하다.

- 해약환급금을 담보로 약관대출을 받았으나 해당 상조업체가 폐업 후 대부업체에서 대출상환 하라는 연락이 온 경우

< 사례 6 >

A씨는 B상조업체에 가입한 상태로 자금이 필요하여 상조계약을 해제하려고 하였다. 그러자 B업체에서는 해약하지 말고 해약환급금을 담보로 약관대출을 받으라고 권유하였고 결국 대출을 받게 되었다. 어느 날 B업체가 폐업되었으니 피해보상금을 신청하라는 우편이 송달되더니 며칠 후에는 대부업체로부터 대출건이 있으니 상환하라는 문자를 받게 되었다. 내용을 몰라 연락을 취한 결과 대출받을 당시 B업체가 아닌 대부업체에서 대출금을 입금했으며, 대부업체가 B업체로부터 채권을 넘겨받았으니 그냥 갚으라는 답변이었다.

나. 소비자 유의사항

- 소비자는 자신이 가입한 상조업체가 계약기간(보통 10년 이상) 내에 폐업할 경우, 법적으로 보장받을 수 있는 피해보상금은 자신이 불입한 금액의 50%에 불과하다는 점을 유념하여야 한다.

- 상조업체의 폐업으로 피해와 억울함을 호소하는 소비자들의 경우 업체의 재정건전성에 대한 신중한 고려 없이 단순히 ‘지인의 권유’에 의하거나, 파격적인 만기환급조건* 때문에 가입한 경우가 많다.

* 예) 만기해약 시 상조 납입금의 100% 환급조건 설정 등

- 소비자는 불확실한 외적 계약조건에 현혹되지 말고, 무엇보다 해당 상조업체의 서비스 이행 실적 수준, 재정건전성, 과거 법 위반 이력 등을 세심히 살펴볼 필요가 있다.
- 특히, 상조업체의 재정건전성의 경우 상조업체의 지급여력비율 (선수금+자본총계/선수금 ×100) 및 자산대비 부채비율*의 양호성을 최우선적으로 살펴보는 것이 도움이 된다**.

* 절대적인 기준은 아니지만 지급여력비율이 높을수록, 자산대비 부채비율이 낮을수록 폐업의 위험으로부터 더 안전하다고 할 수 있음.

** 개별 상조업체의 재정건전성 및 할부거래법 위반 이력은 공정위 홈페이지 (www.ftc.go.kr)- 정보공개 - 사업자 정보공개 - 선불식 할부거래업자 란을 참고

- 한편, 공제조합의 경우 소속 회원사의 폐업 시 해당업체에 가입한 소비자들이 다른 업체를 이용하여 추가적인 부담 없이 기존 서비스와 동일·유사한 서비스를 유지하는 제도*를 시행하고 있으니 소비자는 이러한 제도를 적극 활용하는 것을 고려해 볼 필요가 있다.

* 한국상조공제조합(이하 한상공)은 ‘안심서비스’, 상조보증공제조합(이하 상보공)은 ‘장례이행보증제’

- 자신이 가입한 업체가 공제조합 소속 회원사일 경우 소비자는 공제조합으로부터 자신이 납입한 금액의 50%를 수령할지, 안심서비스 또는 장례이행보증제를 신청하여 기존 계약과 동일·유사 서비스를 보장 받을지 선택할 수 있다.
- 안심서비스나 장례이행보증제를 신청하는 경우 기존 상조업체에 납입을 완료한 소비자는 추가금 납입없이,

- 납입금액이 남은 소비자는 그 차액에 대해서만 서비스 이행업체에게 **장례서비스를 제공받은 후 일시불로 납부하면 된다***.

* (신청방법) 안심서비스의 경우 공제조합의 **피해보상개시 안내문**이 보상 대상 소비자들에게 송달될 때 동봉된 ‘안심서비스 신청서’에 해당 내용을 기입하여 한상공에 발송하면 되고, ‘장례이행보증제’를 이용할 경우 상보공으로부터 피해보상금을 수령한 후 상보공에 문의하여 해당 제도 신청의사를 밝히면 됨.

3

공제조합의 피해보상 기간 경과로 인한 피해사례 · 유의사항

- 소비자가 가입한 업체가 공제조합 소속 회원사인 경우, **피해보상기간이 피해보상 개시일로부터 2년 내로 제한**되는데, 제때 피해보상을 신청하지 않아 피해보상금(납입액의 50%)을 받지 못하는 사례도 발생하고 있다.

가. 구체적인 피해 사례

- 주소가 바뀌었으나 해당 상조업체에 변경된 사실을 알리지 않아 공제조합의 피해보상금을 수령할 수 없었던 경우

< 사례 7 >

A씨는 B상조업체에 2006년에 가입하여 2014년 2월에 완납한 상태로, 시간이 흘러 B업체에 전화했으나 연락이 닿지 않았다. 인터넷 검색을 통해 B업체가 2014년 10월에 폐업한 사실을 알게 되었고 상조 공제조합에서 피해보상을 해 주는 것 같아 문의하자 공제조합에서는 등기우편을 발송하고 전화연락까지 했으나 연락이 닿지 않았다고 하면서 피해보상기간이 지나 피해보상금 수령이 어렵다는 답변이었다.

A씨는 물론 자신이 이사를 하고 017에서 010으로 바뀌면서 상조회사에 연락을 하지 못한 것은 인정하면서도 8년 가까운 기간 동안 90회, 2구좌 총 400만원을 납부하고서도 피해보상기간이 종료되었다는 이유로 보상금을 전혀 지불받지 못한다는 생각에 억울하다.

< 사례 8 >

A씨는 2004.3.15. B상조업체의 상조상품에 두 구좌를 가입하였다. 2015년 2월 B업체는 폐업사실을 A씨에게 알리면서 C공제조합이 납입금의 50%를 돌려줄 것이라는 연락을 하여왔다. 이후 A씨는 C공제조합으로부터 연락이 오기를 기다리던 중,

2017.3.28. 인터넷을 통해 피해보상 안내문을 보게 되었고 C공제조합으로 바로 연락을 했더니 C공제조합에서는 등기로 피해보상 안내문을 주소지로 발송한바 있고 피해보상기간이 2017.3.16.으로 종료되어 보상을 해줄 수가 없다고 하였다. A씨는 C공제조합으로부터 어떠한 안내나 연락을 받지 못했는데, 피해보상금을 수령할 수 없다니 억울하다.

나. 소비자 유의사항

- 상조 가입 소비자는 자신의 주소 등 개인정보가 바뀐 경우 최대한 신속하게 자신이 가입한 상조업체에 바뀐 주소 등을 통지하여야 한다.
 - 만약 소비자가 주소 등 개인 정보 변경을 업체에 제대로 알리지 않을 경우, 공제조합이 소비자의 바뀐 주소 등을 파악하는 것은 현실적으로 어려우므로 피해보상기간이 종료될 위험이 높다.
 - 특히, 상조 공제조합의 피해보상기간은 피해보상 개시일(폐업 등 공제사고 발생일)로부터 2년이므로, 소비자의 각별한 주의가 요구된다.
- 한편, 공제조합의 피해보상기간이 2년에 불과하여 너무 짧게 운영되고 있다는 지적이 있어, 공정위와 2개 공제조합에서는 현재 이 기간을 3년으로 늘리는 방안을 추진 중이다.

4

장례현장에서의 추가금 요구로 인한 피해사례 · 유의사항

- 장례가 발생하여 상조 서비스를 이용하고자 했으나, 현장에 나온 상조회사 직원이 계약 사항 외의 추가금을 요구하는 경우가 있다.

가. 구체적인 피해사례

- 계약내용과 다르게 현장에서 장례도우미 비용을 추가로 요구한 경우

< 사례 9 >

A씨의 부친은 2007.1.12. B상조업체의 상조상품에 가입하였다. A씨의 부친이 별세하자 B업체의 상조서비스를 받게 되었는데, B업체의 장례지도사는 계약서에 “행사지원도우미 - 전문도우미 2인 2일 봉사”로 명시되어 있음에도 A씨가 전문

도우미 서비스를 제공받으려면 1인당 9만원 씩 총 18만원을 추가로 납부해야 한다고 하였다. A씨는 상 중이라 18만원을 납부하고 도우미를 이용하였지만 계약 내용과 다르게 추가 비용을 요구한 B업체의 행태에 화가 나며 도우미 추가비용으로 납부했던 18만원에 대한 환급을 바란다.

- 상조회사의 장례지도사가 계약사항에 있는 유골함은 배제한 채 추가비용 지불이 필요한 유골함만 들고 현장에 나타나 구입을 권유한 경우

— < 사례 10 > —

A씨는 부친의 장례식 첫날 B상조업체의 장례지도사가 현장에 나타나 계약사항에 있는 유골함이 아닌 고급유골함이라고 하면서 자신이 들고 온 유골함 구입을 권유함에 따라 추가금으로 현금 20여 만원을 주고 유골함을 구입하였다. 그러나 ○○가족공원에서 화장순서를 기다리며 보게 된 유골함은 이미 구입한 유골함과 비슷함에도 11만원에 판매되고 있었다. A씨는 금액 차이가 크다고 판단하여 가족공원의 유골함을 11만원에 구입함과 동시에 B업체 장례지도사에게는 유골함 반납 및 추가로 납입한 금액의 환불을 요구하였다. B업체 장례지도사는 처음엔 두 유골함의 차이를 비교하며 안된다고 하다가 결국 환불을 약속하였다.

A씨는 장례식이 마무리되고 B업체에 두 차례에 걸쳐 연락하였지만 B업체로부터는 아무런 연락이 없다. A씨는 B업체가 처음부터 계약사항에 포함된 유골함을 권해 주었다면 다른 유골함을 구입하지 않았을 텐데, 고급유골함이라며 유골함 하나만 들고 나타나 유족들의 경황없는 틈을 이용하여 사기성으로 판매하는 B업체의 행태에 화가 난다.

나. 소비자 유의사항

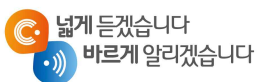
- 유족들의 경황없는 틈을 이용하여, 장례현장에서 상조업체 직원이 계약내용 외에 추가금을 요구하는 경우도 피해사례로 접수되고 있다.
- 소비자는 장례서비스 개시 전 상조업체 직원과 기존 계약내용을 다시 점검하고, 계약내용에 없는 사항을 권유할 경우 본인에게 반드시 필요한 것인지 판단하여 필요 없을 경우 분명한 거절의 의사표시를 하여야 한다.
 - 만약, 계약내용에 있음에도 별도로 추가금을 요구하는 경우라면 '1372소비자상담센터'에 연락(국번없이 1372)하거나 소비자원 홈페이지에서 피해구제신청*을 할 것을 권장한다.

* 한국소비자원 홈페이지(www.kca.go.kr) - 피해구제 - 피해구제신청란 참고

기대 효과 · 계획

- 이번 피해주의보 발령을 통해, 사례에서 배울 수 있는 피해예방요령과 실제 피해 발생 시 피해를 최소화할 수 있는 구체적인 대처방안 등을 소비자들에게 알림으로써, 소비자 이해를 높이고 현명한 구매문화 조성에 기여할 것으로 기대된다.
- 앞으로도 소비자원과 공정위는 상조서비스에 대한 소비자 피해 예방을 최우선 과제로 하되, 상조서비스 시장 확대와 부정적인 인식 개선 등을 위해서도 지속적 · 체계적으로 노력해 나갈 예정이다.

- ※ <붙임>: 1. 안심서비스(한국상조공제조합) 개요
 2. 장례이행보증제(상조보증공제조합) 개요
 3. 소비자 상담 및 신고 기관 연락처 등
 4. 상조업 관련 일반 현황



위 자료를 인용하여 보도할 경우에는
출처를 표기하여 주시기 바랍니다.

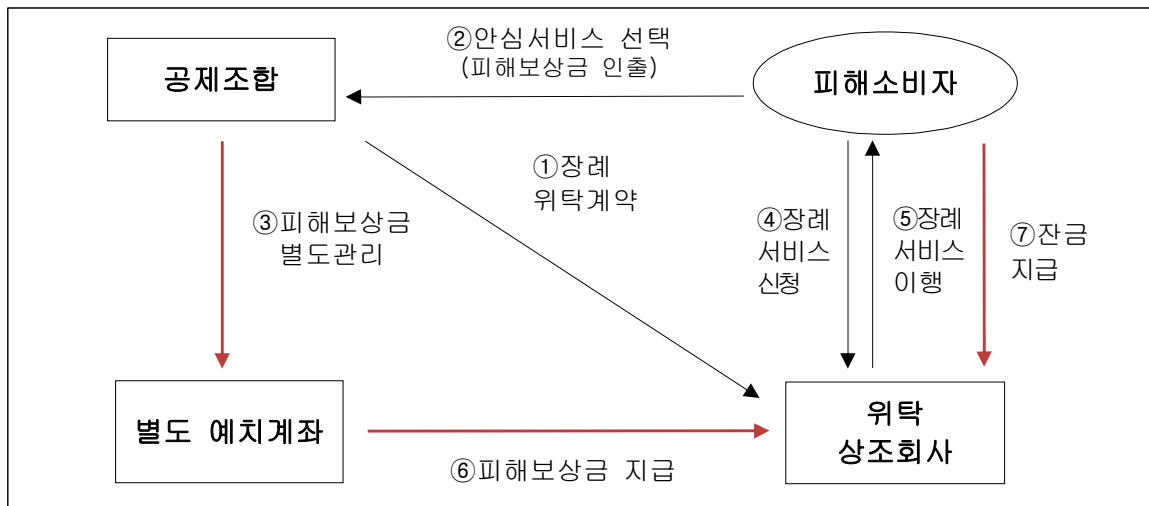
www.kca.go.kr



[붙임 1]

안심서비스(한국상조공제조합) 개요

- (개념) 가입 상조업체가 폐업할 경우 소비자가 공제조합 소속 다른 회원사에게 추가금 납입없이 동일·유사한 서비스를 받는 제도로 한국상조공제조합(이하 공제조합)이 공정위와 협의 후 2016년 8월부터 시행
- (운용절차) 공제조합은 안심서비스를 선택한 소비자로부터 피해보상금을 환급받아 보관하고, 장례수요 발생 시 위탁상조회사가 소비자에게 서비스를 제공하면, 공제조합은 피해보상금을, 소비자는 최초 계약의 차액을 해당 상조회사에게 지급



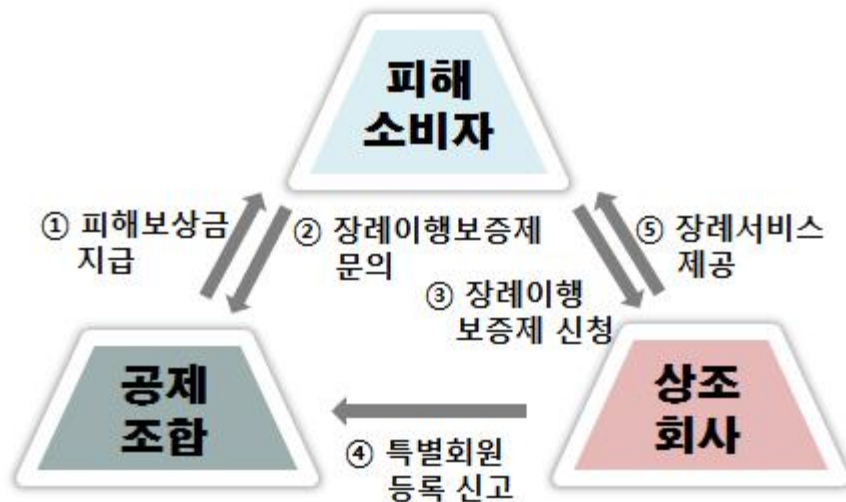
□ (서비스 제공업체) 총 8개사

- 금강문화허브(주), 모던종합상조(주), 보람상조개발(주), (주)제이케이, 더리본(주), 한강라이프(주), 한라상조(주), 현대에스라이프(주)

[붙임 2]

장례이행보증제(상조보증공제조합) 개요

항 목	내 용
신청대상	상조보증공제조합과 공제계약 중인 상조회사의 폐업, 등록취소 등으로 인하여 피해보상금을 수령한 소비자
제공내용	가격대별 표준상품 제공 (180만원, 240만원, 300만원, 360만원, 480만원) * 조합 홈페이지 www.ksmac.or.kr 참조
이용방법	상조보증공제조합에서 승인한 상조회사에 특별회원으로 가입 하여 해당 상조회사의 장례서비스 이용




- ① 소비자는 조합에 피해보상금을 신청하고, 조합은 보증대상 소비자에게 피해보상금 지급
- ② 장례이행보증제 이용을 원하는 소비자는 조합에 문의하거나 상조회사에 문의
- ③ 소비자는 상조회사에 장례이행보증제를 신청한 후 ‘**피해보상금 지급 확인서**’를 제출하고 피해보상금을 상조회사에 납입
- ④ 상조회사는 장례이행보증제를 신청한 소비자를 “**특별회원**”으로 등록하고 조합에 신고
- ⑤ 추후 상(喪)을 당할 경우 상조회사는 장례서비스를 제공

※ 장례이행보증제 상조회사 (2개사) : (주)더피플라이프, (주)효원상조

[붙임 3]

〈 소비자 상담 및 신고 기관 연락처 등 〉

〈 상담 및 피해 구제 기관 〉

- 상조업체와 관련하여 소비자 피해가 발생한 경우 소비자 상담센터 ()를 통해 피해 구제 방법 등에 관하여 상담하거나, 한국 소비자원 홈페이지에 거래 내역 증빙 서류 등을 갖추어 피해 구제를 신청할 수 있음.

〈 신고 기관 〉

- 상조계약과 관련하여 피해를 입은 소비자는 상조업체 소재지 광역 자치단체 및 공정위 지방사무소에 신고*를 할 수 있음.

* 광역자치단체 및 공정위는 상조업체에 대한 처벌은 가능하나, 피해구제는 할 수 없으므로, 피해구제를 원하는 경우 관련 피해 구제 기관에 신청해야 함.

신고기관	서울지방공정거래사무소 소비자과(02-2110-6132~39)
	부산지방공정거래사무소 소비자과(051-460-1031~4)
	광주지방공정거래사무소 소비자과(062-975-6831~3)
	대전지방공정거래사무소 소비자과(042-481-8013~4)
	대구지방공정거래사무소 소비자과(053-230-6331~2)
	17개 광역자치단체

〈 공제조합 주소 및 연락처 〉

- 공제조합에 가입한 상조업체의 소비자는 선수금 보전여부, 피해 보상금 지급 절차 등을 공제조합을 통해 안내 받을 수 있음.

공제조합	한국상조공제조합(1688-0972)(www.kmaca.or.kr)
	상조보증공제조합(1600-1226)(www.ksmac.or.kr)

[붙임 4]

〈 상조업 관련 일반 현황 〉

□ 상조업 시장동향

(단위 : 개, 만 명, 억 원)

구 분	\ 15년 9월 기준	\ 16년 3월 기준	\ 16년 9월 기준	\ 17년 3월 기준	\ 16년 하반기 대비 증감(%p)
등록업체 수	228	214	197	186	△11(△5.6)
가입구좌 수	420	419	438	483*	45(10.3)
선수금	37,370	39,290	40,794	42,285*	1,491(3.7)

* 정보공개 자료를 제출한 174개사를 기준으로 분석한 자료임.

□ 소비자피해보상보험기관별 상조업체 수 현황

(단위 : 개, 만 명, 억 원, 기준 : 2017. 3. 31.)

구 분	공제조합 가입	은행 예치	은행 지급보증	전체
업체수 (%)	58 (33.3)	110 (63.2)	6 (3.5)	174 (100.0)
가입구좌수 (%)	252 (52.2)	75 (15.5)	156 (32.3)	483 (100.0)
선수금(A) (%)	23,964 (56.7)	6,286 (14.9)	12,036 (28.4)	42,285 (100.0)

□ 선수금 규모별 상조업체 현황

(단위 : 개, 억 원, 기준 : 2017. 3. 31.)

구 분	10억 원 미만	10억 원 이상 50억 원 미만	50억 원 이상 100억 원 미만	100억 원 이상	계
업체수 (%)	83 (47.7)	24 (13.8)	11 (6.3)	56 (32.2)	174 (100.0)
선수금 (%)	265 (0.6)	565 (1.4)	772 (1.8)	40,683 (96.2)	42,285 (100.0)
1개 업체당 평균 선수금	3.2	23.5	70.2	726	243