

이 자료는 **6월 18일(화) 06시**부터 사용하시기 바랍니다.

배포일	2019년 6월 17일(월) (총 10쪽)	담당부서	서울지원 서비스팀
		담당자	마미영 팀장 (02-3460-3041) 서보원 과장 (02-3460-3044)

헬스장·휘트니스센터, 계약해지 관련 소비자피해가 91.6% 차지

- 서비스 분야 소비자피해 접수 1위, 중도해지 시 반환기준 보완돼야 -

최근 3년간(2016~2018년) 한국소비자원(원장 이희숙)에 접수된 헬스장·휘트니스센터 관련 소비자 피해구제 신청은 4,566건으로 서비스 분야 피해다발 품목 1위를 차지해 소비자들의 각별한 주의가 요구된다.

사업자가 할인율을 높여 장기 이용계약을 체결하게 한 후 소비자가 중도해지를 요구할 때는 할인 전 가격*(소위 ‘정상가격’)을 기준으로 이용료를 정산하여 환급하는 것이 그 주요 원인으로 파악됐다.

* 소비자는 실제 자신이 납부한 가격, 즉 할인가격 기준으로 환급 요청

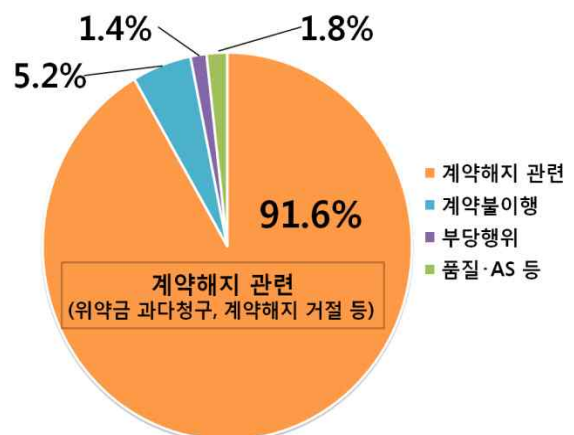
실제로 2018년 접수된 헬스장·휘트니스센터 관련 소비자 피해구제 신청 내용을 분석한 결과, 6개월 이상 장기 이용계약 시 1개월 계약할 때보다 40.4~59.3%까지 큰 폭으로 할인된 것으로 나타났다.

□ 소비자피해 접수 10건 중 9건이 계약해지 관련

2018년 접수된 헬스장·휘트니스센터 관련 피해구제 신청 1,634건을 분석한 결과, 위약금 과다 청구, 계약해지 거절 등 계약해지 관련 피해가 91.6%(1,496건)로 대부분을 차지했다.

주로 소비자의 중도해지 요구 시 사업자가 실제 계약한 금액이 아닌 할인 전 금액을 기준으로 환급하거나, 환급 자체를 거절하는 사례가 많았다.

<헬스장·휘트니스센터 피해유형>



□ **6개월 이상 장기 이용계약 시 40.4%~59.3% 가격 할인으로 소비자 유인**

계약금액이 확인된 876건을 분석한 결과, 평균 계약금액은 1개월 118,200원, 3개월 255,500원, 6개월 423,400원, 12개월 578,200원으로 나타났다.

특히, 6개월 이상 장기 계약 시에는 1개월 평균 계약금액 대비 40.4~59.3% 까지 가격이 할인된 것으로 분석됐다.

<헬스장·휘트니스센터 계약기간별 할인율>

(단위: 원, %)

구분	1개월	3개월	6개월	12개월
평균 계약금액	118,200(A)	255,500	423,400	578,200
1개월 환산금액(B)	-	85,100	70,500	48,100
1개월 평균 계약금액 대비 할인율(C)	-	28.0	40.4	59.3

※ C=(A-B)/A×100

장기 이용계약은 소비자가 할인된 계약으로 서비스를 이용하는 장점이 있지만, 중도에 그만두는 경우 할인 전 가격을 적용하고 위약금까지 부과하는 사업자가 많아 소비자 입장에서는 오히려 손해일 수 있다.

현행 「체육시설의 설치·이용에 관한 법률 시행령」에서는 총 이용료를 기준으로 산정한 서비스 이용기간 금액과 10% 위약금을 공제한 금액을 반환하도록 하고 있다. 그러나 이 반환기준은 소비자와 사업자 간 별도의 약정이 없는 경우에만 적용하도록 되어 있어 사업자들이 이를 따르지 않는 사례가 많은 바, 동 이용료 반환기준을 보완할 필요가 있다.

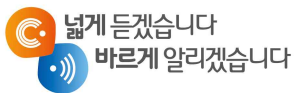
□ **‘현금·신용카드 일시불’ 결제와 20대~30대 소비자가 많아**

결제방법이 확인된 839건을 분석한 결과, ‘현금’이나 ‘신용카드 일시불’ 결제가 68.4%(574건)로 ‘신용카드 할부’ 결제 31.6%(265건)보다 2배 이상 많았다. 현금이나 신용카드 일시불로 결제하는 경우에는 사업자가 폐업 등으로 계약을 이행하지 않거나 소비자의 정당한 해지 요구를 거절할 때 항변권을 행사할 수 없어 피해보상을 받기가 어렵다.

한편, 연령 확인이 가능한 1,593건을 분석한 결과, 20대~30대 피해가 77.3%(1,232건)으로 가장 많았는데, 이는 체형 관리에 관심이 높은 젊은 층의 헬스장·휘트니스센터 이용이 늘어난 결과로 풀이된다.

한국소비자원은 사업자와 소비자 간 불필요한 분쟁을 방지하고 소비자피해를 예방하기 위해 ▲문화체육관광부에 장기 이용계약 중도해지 시 환급기준 보완 등 관련 법령 개정을 건의하고, ▲업계에는 ‘소비자분쟁해결기준’에 따라 계약 해지에 따른 환급을 하도록 자율개선을 유도할 예정이다.

아울러, 헬스장을 이용하는 소비자에게 계약기간을 신중하게 결정하고 계약서를 작성할 때 중도해시 시 환불조건 등을 확인한 후 사업자의 폐업 등에 대비해 가급적 신용카드 할부로 결제할 것을 당부했다.



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



< 붙임 > 헬스장·휘트니스센터 소비자피해 분석 결과

1 소비자 피해구제 현황

가. 소비자 피해구제 신청 접수 건수

□ 서비스 분야 소비자피해 다발 품목 1위

- 최근 3년간(2016~2018년) 한국소비자원에 접수된 헬스장·휘트니스센터 관련 피해구제 신청은 4,566건으로 서비스 분야 피해 다발 품목 1위를 차지함.
- 건강·체형관리에 대한 관심 증가와 대기질 악화로 실내에서 이용 가능한 헬스장·휘트니스센터 수요가 늘면서 소비자피해도 증가한 것으로 풀이됨.

[최근 3년간 서비스 분야 소비자피해 접수 다발 상위 3개 품목]

(단위: 건)

순위	품목	2016년	2017년	2018년	계
1	헬스장·휘트니스센터	1,403	1,529	1,634	4,566
2	이동전화서비스	1,201	1,216	1,181	3,598
3	국외여행	860	958	977	2,795

나. 피해구제 사례 분석

- (분석대상) 2018년 소비자원에 접수된 헬스장·휘트니스센터 피해구제 신청 1,634건
- (분석내용) 피해유형, 계약기간(횟수), 결제금액, 결제방법, 소비자 연령

□ (피해 유형) 계약해지 관련 피해가 91.6%로 가장 많아

- 계약해지 관련 피해가 91.6%(1,496건)로 대부분을 차지했으며, 계약 불이행 5.2%(85건), 부당행위 1.4%(23건) 등의 순이었음.
- 계약해지 관련 피해를 세부적으로 살펴보면, 중도해지 시 할인 전 가격(소위 '정상가격)을 기준으로 환불해 주거나, 계약 당시 무료로 제공하기로 했던 부가서비스 대금을 정당한 이유없이 추가 공제하는 경우가 주를 이룸.

[피해유형별 접수 건수]

(단위 : 건, %)

피해유형(비율)	건수	비율
계약해지 관련(위약금 과다청구, 계약해지 거절 등)	1,496	91.6
계약불이행(불완전이행)	85	5.2
품질·AS 등	30	1.8
부당행위	23	1.4
계	1,634	100.0

□ (계약기간) 3개월 이상 이용계약이 94.5%

- 계약기간이 확인된 헬스장·휘트니스센터 이용권 관련 994건을 분석한 결과, '3개월 이상' 장기 계약이 94.5%(939건)로 대부분을 차지했고, '3개월 미만'은 5.5%(55건)에 불과함.

[헬스장·휘트니스센터 이용권 계약기간]

(단위 : 건, %)

기간	3개월 미만	3개월 이상 ~6개월 미만	6개월 이상 ~12개월 미만	12개월 이상	계
건수 (비율)	55 (5.5)	351 (35.3)	227 (22.9)	361 (36.3)	994 (100.0)

□ (장기 계약 시 할인율) 6개월 이상 장기 계약 시 40.4%~59.3% 가격 할인

- 계약금액을 확인할 수 있는 876건을 분석한 결과, 평균 계약금액은 1개월 118,200원, 3개월 255,500원, 6개월 423,400원, 12개월 578,200원으로 나타남.
- 특히, 6개월 이상 장기 계약 시에는 1개월 평균 계약금액 대비 40.4~59.3%까지 큰 폭으로 가격 할인이 되는 것으로 분석됨.

[헬스장·휘트니스센터 이용권 평균 계약금액 및 할인율(2018년)]

(단위 : 원, %)

구분	1개월	3개월	6개월	12개월	계
평균 계약금액	118,200(A)	255,500	423,400	578,200	410,400
1개월 환산금액(B)	-	85,100	70,500	48,100	-
1개월 평균 계약금액 대비 할인율(C)	-	28.0	40.4	59.3	-

※ 평균 결제금액 및 1개월 환산금액 : 10원 단위 절사, $C=(A-B)/A \times 100$

- 반면, PT의 경우 20회~50회 계약 시 1회당 환산금액 대비 할인율이 8.0%~15%로 헬스장·휘트니스센터 이용권에 비해 크지 않은 것으로 나타남.

[PT 평균 계약금액 및 할인율]

(단위 : 원, %)

구분	10회	20회	30회	50회	계
평균 결제금액	561,100	1,033,800	1,433,800	2,440,100	1,310,400
1회당 환산금액	56,100(A)	51,600(B')	47,700(B')	48,800(B')	-
1회당 환산금액 대비 할인율(C)	-	8.0	15.0	13.0	-

※ 평균 결제금액 및 1회당 환산금액 : 10원 단위 절사, 계약횟수 확인된 344건 분석, $C=(A-B)/A \times 100$

□ (결제방법) '현금.일시불 결제' 68.4%

- 결제방법을 확인할 수 있는 839건을 분석한 결과, '현금 또는 신용카드 일시불 결제가 68.4%(574건)로 '신용카드 할부 결제' 31.6%(265건) 보다 2배 이상 많았음.
- 현금이나 신용카드 일시불로 결제한 경우, 계약 후 폐업 등으로 헬스장을 이용할 수 없을 때 신용카드사에 잔여할부금 지급을 거절할 수 있는 항변권을 행사할 수 없는 점에 유의할 필요가 있음.

[헬스장·휘트니스센터 이용권 결제방법(2018년)]

(단위 : 건, %)

기간		3개월 미만	3개월 이상 ~6개월 미만	6개월 이상 ~12개월 미만	12개월 이상	계
결제 방법	현금.일시불	44	218	124	188	574 (68.4)
	할부	2	81	73	109	265 (31.6)
	계	46	299	197	297	839 (100.0)

□ (연령별) 20~30대가 77.3%로 가장 많아

- 소비자 연령이 확인된 1,593건을 분석한 결과, '20대'가 41.4%(660명)로 가장 많았고, 이어서 '30대' 35.9%(572명), '40대' 14.4%(229명), '50대' 4.6%(73건) 등의 순으로 나타남.
- 20대~30대 피해가 많은 이유는 체형관리 등에 관심이 높은 젊은 층의 헬스장·휘트니스센터 이용이 늘어난 것으로 풀이됨.

[소비자 연령별(2018년)]

(단위 : 건, %)

구분	10대	20대	30대	40대	50대	60대	70대 이상	계
건수 (비율)	18 (1.1)	660 (41.4)	572 (35.9)	229 (14.4)	73 (4.6)	33 (2.1)	8 (0.5)	1,593 (100.0)

【사례1】 계약해지 거절

소비자 A씨는 2018. 11. 24. PT 3개월 이용계약을 체결하고 390,000원을 현금 결제함. 소비자는 2018. 12. 20. 개인 사정으로 중도해지 및 잔여이용료 환급을 요구했으나, 사업자가 정당한 이유없이 이를 거절하고 타인에게 이용권 양도를 권유함.

【사례2】 위약금 과다 요구(할인 전 가격 적용)

소비자 B씨는 2018. 4. 8. 헬스장 3개월 이용계약을 체결하고 총 420,000원을 신용카드로 6개월 할부로 결제함. 소비자는 2019. 4. 14. 개인 사정으로 중도해지 및 잔여이용료 환급을 요청했으나, 사업자는 **할인 전 가격 기준**으로 1개월 이용료 250,000원 및 **위약금(총 계약대금의 20%)** 등을 공제한 잔액을 환급하겠다고 함.

【사례3】 중도 해지 시 추가 비용 요구

소비자 C씨는 2018. 3. 5. 헬스장 6개월 이용계약(스피닝 등 부가 프로그램 포함)을 체결하고 총 420,000원을 계좌 이체함. 소비자는 계약 다음 날 스피닝 프로그램을 이용했으나, 강습내용이 부실하여 계약해지 및 잔여이용료 환급을 요청함. 이에 사업자는 “계약서에 따라 위약금 외에 **부가세, 가입비 등 추가 비용을 공제**하면 손해가 크다”며 환급을 거절함.

【사례4】 트레이너 퇴사(계약불이행)로 인한 환급 요구 거절

소비자 D씨 2018. 9. 17. 헬스장 1년 이용계약을 체결하고 1,440,000원을 결제한 후 같은 해 9. 27. PT 50회 계약을 추가로 2,970,000원을 결제함. 소비자는 PT 5회 이용한 후 2018. 11. 9. **담당 트레이너가 퇴사**하여 계약해지를 요구함. 이에 사업자는 헬스장 이용권은 6월분만 환급해 줄 수 있으며, PT는 **‘환불이 불가하다’**는 이유로 제3자에게 양도를 권유함.

<< 계약체결 전 >>

□ 계약기간은 신중하게 결정한다.

- 사업자가 가격 할인 혜택 등으로 장기 계약을 유도하더라도 가격이 싸다는 이유만으로 충동적인 장기 계약은 삼가고, 계약기간을 신중하게 결정한다.

□ 중도 해지 시 환불조건 등을 꼼꼼히 확인하고, 계약서를 반드시 받아둔다.

- 중도 해지 시 할인 전 가격(1개월(1일) 또는 1회 정상가격)을 기준으로 기 이용료를 산정하는 등 부당한 환불조항이 있는지 꼼꼼하게 확인하고 계약서를 반드시 요구한다.
- 계약서에 기재된 계약해지 시 카드수수료, 부가세, 운동복 대금 등 추가 비용 공제 항목 등을 확인한다.

□ 장기 이용계약 시 신용카드 할부로 결제한다.

- 장기 계약 시에는 폐업 등 만일의 경우를 대비해 현금·일시불 결제보다 신용카드 할부로 결제한다.

※ 소비자가 이용대금을 신용카드 할부로 결제*한 경우, 계약기간 중 사업자의 폐업 등으로 시설을 이용할 수 없을 때 「할부거래에 관한 법률」 제16조에 따라 신용카드사에 잔여 할부금 지급을 거부할 수 있음.

* 대금이 '20만원 이상'인 경우 2개월 이상의 기간에 걸쳐 3회 이상 나누어 지급한 경우에 한함.

<< 계약체결 후 >>

□ 계약 해지 시에는 반드시 내용증명 우편으로 통보한다.

- 사업자가 계약해지 처리를 지연하거나 거부하는 경우, 즉시 사업자와 신용카드사에 내용증명 우편을 발송하여 계약해지 의사를 명확히 밝힌다.

□ 사업자와 분쟁 발생 시 전문기관에 도움을 요청한다.

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

《체 육시 설업》		
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·부대 시설 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 손익 등에 따른 금액을 지급하고 반환(단, 단순포장개봉은 사은품 사용으로 보지 않음.) · 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		

※ 체육시설법 제22조 제1항 제4호 다음 각 목의 어느하나에 해당하는 경우로서 이용료 반환사유 및 반환금에 관하여 일반이용자와 약정하지 아니한 때에는 대통령령으로 정하는 반환기준에 따라 일반이용자로부터 받은 이용료를 반환할 것

가. 일반이용자가 본인의 사정상 체육시설을 이용할 수 없게 된 경우

나. 체육시설업자가 체육시설업의 폐업, 휴업 등으로 영업을 계속할 수 없는 경우

[별표 3의2]

이용료의 반환기준(제21조의2 관련)

구분	반환사유 발생일	반환금액
1. 법 제22조 제1항 제4호가목에 해당하는 경우	가. 이용개시일 전	반환금액 = 이용료 - 위약금(이용료의 1/10에 해당하는 금액을 말한다. 이하 이 표에서 같다)
	나. 이용개시일 이후	1) 계약내용이 이용 기간으로 정해진 경우: 반환금액 = [이용료 - (이용료 × $\frac{\text{이미 경과한기간(일수)}}{\text{계약상이용기간(일수)}})$] - 위약금 2) 계약내용이 이용 횟수로 정해진 경우: 반환금액 = [이용료 - (이용료 × $\frac{\text{이미 이용한횟수}}{\text{계약상이용횟수}}$)] - 위약금
2. 법 제22조 제1항 제4호 나목에 해당하는 경우	가. 이용개시일 전	반환금액 = 이용료 + 위약금
	나. 이용개시일 이후	1) 계약내용이 이용 기간으로 정해진 경우: 반환금액 = [이용료 - (이용료 × $\frac{\text{이미 경과한기간(일수)}}{\text{계약상이용기간(일수)}})$] + 위약금 2) 계약내용이 이용 횟수로 정해진 경우: 반환금액 = [이용료 - (이용료 × $\frac{\text{이미 이용한횟수}}{\text{계약상이용횟수}}$)] + 위약금

비고

- "이용개시일"이란 계약내용이 이용 기간으로 정해진 경우에는 이용 기간이 시작되는 첫날을 말하고, 계약내용이 이용 횟수로 정해진 경우에는 이용을 시작하는 첫날을 말한다.
- "이용료"란 일반이용자가 체육시설업자에게 계약 시 납부한 총 금액을 말하며, 계약금·입회금·가입비·부대시설 이용료 등의 금액을 모두 포함한다. 다만, 보증금은 이용료에 포함되지 않는다.