

이 자료는 **1월 28일(월) 10시**부터 사용하시기 바랍니다.

배포일	2019년 1월 25일(금) (총 25쪽)	담당	한국소비자원 서울지원 서비스팀	
			마미영 팀 장 (02-3460-3041)	서보원 대 리 (02-3460-3044)
			공정거래위원회 소비자정책국 소비자안전정보과	
			연구석 과 장 (044-200-4418)	조영현 조사관 (044-200-4420)

## 설 연휴 항공, 택배, 상품권 소비자 피해 주의

- 소비자자원 · 공정위, 설 명절 소비자 피해주의보 발령 -

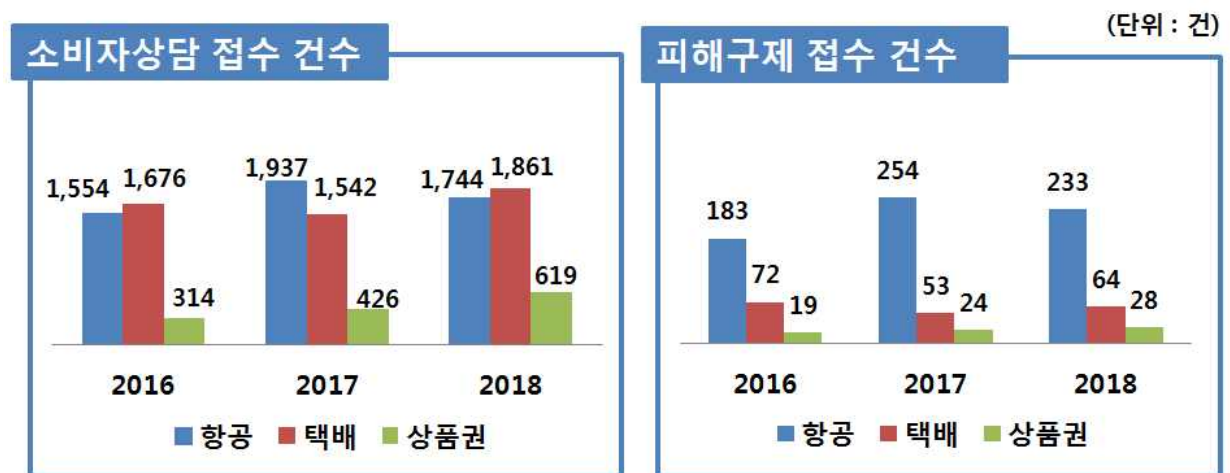
**■ 한국소비자원(원장 이희숙, 이하 소비자자원)과 공정거래위원회(위원장 김상조, 이하 공정위)는 설을 맞아 소비자 피해가 빈번히 발생하는 항공, 택배, 상품권 분야에 대한 소비자 피해주의보를 공동으로 발령했다.**

○ 항공, 택배, 상품권 서비스는 설 연휴가 포함된 1~2월 소비자의 이용이 크게 증가하는 분야로, 최근 3년간 소비자상담\* 및 피해구제\*\* 접수 건수가 증가 추세에 있어 소비자의 각별한 주의가 요구된다.

\* 소비자상담 : ('16년) 21,193건 → ('17년) 23,756건 → ('18년) 24,736건

\*\* 피해구제 : ('16년) 1,676건 → ('17년) 1,748건 → ('18년) 1,954건

### [ 최근 3년간 1~2월 소비자상담 및 피해구제 접수 현황 ]



**■ 소비자는 이번 피해주의보에 담긴 피해 사례와 유의사항을 참고하여 비슷한 피해를 입지 않도록 주의할 필요가 있다.**

# 1

## 주요 소비자 피해 사례

- 소비자원과 공정위에 따르면 항공, 택배, 상품권 분야에서 소비자 피해구제 접수 건수\*가 계속 증가하고 있는 것으로 나타났다.

\* 최근 3년간 항공, 택배, 상품권 관련 피해구제 접수 현황(소비자원):

(’16년) 1,676건 → (’17년) 1,748건 → (’18년) 1,954건

- 대표적인 소비자 피해 사례로는 ▲(항공) 항공기 운항지연·취소 시 보상 거부 및 운송과정에서 위탁수하물 파손 ▲(택배) 물품 분실 및 파손 ▲(상품권) 유효기간 경과로 이용 거절 및 환급 거부 등이다.

### 품목별 주요 피해 사례

- (항공) 구매한 항공편의 운항이 취소되어 여행 일정애 차질이 생겼음에도 항공사가 보상을 거절하거나, 파손된 위탁수하물에 대해 정확한 보상 안내를 하지 않는 경우가 발생한다.

#### 【사례1 : 항공편 운항이 취소되어 여행 일정애 차질이 생겼으나 보상 거절】

- A씨는 2018. 1. 24. 김해-다낭 왕복항공권을 구입하여 2018. 2. 12. 22:05 김해발 다낭행 항공기를 탑승하려 했으나, 항공기 기체결함 사유로 2시간 가량 기내에서 대기하다가 결국 결항 통지를 받음. A씨는 당일 저녁 항공사가 마련한 숙소애 전혀 모르는 타인과 함께 투숙하였고, 다음날 대체편을 통해 다낭애 도착함. A씨는 결항으로 예약한 숙소애 이용하지 못해 항공사애 숙박비 배상을 요청하였으나, 항공사는 안전운항을 위한 정비였다며 배상을 거절함.

- (택배) 택배서비스 이용이 집중되는 설 명절 특성상 배송지연, 물품 분실 등의 사고가 많이 발생하며, 신선식품의 경우 상한 상태로 배송되는 피해가 발생한다.

#### 【사례2 : 배송 예정일이 지난 후 미배송 사실을 알게된 물품애 대한 배상 요구】

- B씨는 2018. 2. 9. 지인에게 선물하기 위해 60만원 상당의 한우선물세트를 택배 업체애 의뢰하였으나, 배송되지 않았음을 확인함. B씨는 2018. 2. 19. 택배회사애 손해배상을 요구하였으나, 택배업체는 배송사고는 맞지만 B씨의 사고 접수 사실이 없다며 배상을 거절함.

- (상품권) 상품권의 유효기간이 짧음에도 사업자가 이를 상세하게 안내하지 않아 기한 경과로 사용할 수 없는 경우가 발생한다.

**【사례3 : 상품권 유효기간이 짧아 환급을 요구하였으나 이를 거부】**

- C씨는 2018.1.27. 상품권 판매처 인터넷사이트에서 대금 39,000원 상당의 상품권(문자 배송)을 구입하고 2018.2.27. 상품권을 등록하려고 하니 유효기간 만료로 사용이 불가능함. 상품권 구매 후 판매처에서 보낸 문자에만 유효기간이 25일이라고 적혀 있고, 구매시 상세 안내에는 유효기간 관련 문구가 없어 판매처에 구입대금 환급을 요청하였으나 거절당함.

□ 이와 같이 1~2월에 항공, 택배, 상품권 관련 소비자 피해가 빈번한 것은 명절 특수를 맞아 설 연휴 전후로 서비스 이용이 설 연휴 동안 집중되면서 일시적으로 수요가 공급을 초과하는 공급자 위주의 시장이 형성되기 때문인 것으로 분석된다.

- 이에 따라 소비자원과 공정위는 설 명절 소비자 피해를 예방하기 위해 아래와 같은 유의사항을 숙지하여 줄 것을 당부했다.

## 2

## 소비자 유의사항

- 서비스·상품을 선택할 때에는 가격, 거래조건, 상품정보, 업체정보 등을 종합적으로 비교하여 신중하게 결정한다.

<p>항 공</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 항공권 구매 시 운송 약관 및 유의사항, 예약정보를 확인하고, 위탁수하물이 있는 경우 반드시 해당 항공사의 관련 규정 및 주의사항을 확인한다.</li> <li>- 얼리버드, 땡처리 등 할인 항공권의 경우 취소수수료가 높게 책정되는 경우가 있으므로 구매 전 환불조건을 꼼꼼히 확인한다.</li> <li>- 또한, 항공서비스 이용과정에서 위탁수하물 파손·분실·인도 지연이 발생할 경우 공항 내 항공사 직원에게 즉시 피해 사실을 신고한다.</li> </ul>
<p>택 배</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 택배 물량이 크게 증가하는 시기이므로 배송지연을 예방하기 위해 1주일 이상의 충분한 시간적 여유를 두고 배송을 의뢰한다.</li> <li>- 아울러 배송물품 분실 시 「소비자분쟁해결기준」에 따른 배상을 받기 위해서는 운송장에 물품 종류, 수량, 가격을 정확히 기재하고 물품 배송이 완료될 때까지 운송장을 보관한다.</li> </ul>
<p>상품권</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 인터넷에서 대폭할인 등의 광고를 이용해 대량구입을 유인하는 곳에서는 구매를 피하고 상품권의 유효기간, 사용이 가능한 가맹점 등을 확인하여 편리하게 사용할 수 있는 상품권을 선택한다.</li> </ul>

- 명절 연휴 피해를 입은 소비자는 보상이 완료될 때까지 계약서나 영수증, 사진, 동영상 등 증빙자료를 보관한다.

### 3

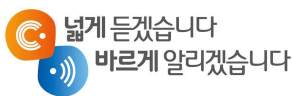
## 상담 및 피해구제 안내

- 소비자피해가 발생하면, ‘1372 소비자상담센터(국번 없이 1372, [www.ccn.go.kr](http://www.ccn.go.kr))’ 또는 ‘행복드림 열린소비자포털(모바일 앱, [www.consumer.go.kr](http://www.consumer.go.kr))’을 통해 거래내역, 증빙서류 등을 갖추어 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.

### 4

## 당부사항

- 소비자원과 공정위는 설 명절 기간 중 항공, 택배, 상품권 서비스를 이용하는 소비자가 이번 피해주의보에 담긴 피해 사례와 유의사항을 숙지하여 유사한 피해를 입지 않도록 주의할 것을 당부했다.
  - 소비자 피해의 상당수가 사업자의 미흡한 정보제공으로 발생하는 만큼, 사업자는 가격, 거래조건 등에 대한 정확한 정보를 소비자가 알기 쉽게 표시 또는 제공할 것을 당부했다.
    - 또한, 이용약관이 표준약관이나 소비자분쟁해결기준과 다른 경우에는 사전에 소비자에게 명확히 고지하는 것이 중요하다고 덧붙였다.
- 아울러 항공 등의 서비스를 예약했다가 연락 없이 나타나지 않는 경우, 사업자는 물론 해당 서비스를 이용하고자 하는 다른 소비자도 피해를 볼 수 있다.
  - 따라서 소비자도 일정 변경 시 가급적 빨리 해당 업체에 연락하여 예약을 취소하는 등 성숙한 소비문화가 정착될 수 있도록 노력할 것을 함께 당부했다.



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



**1 항공**

가. 소비자 피해 현황

□ 최근 3년간 1372 소비자상담센터에 접수된 항공 관련 소비자 상담은 총 31,629건이며, 피해구제\* 접수 건수는 총 3,951건으로, 설 연휴가 있는 1, 2월에 많이 접수되는 것으로 나타났다.

\* 최근 3년간 설 명절이 포함된 1월, 2월 기간 동안 소비자 피해가 연평균 17.0% 접수됐다('16년 14.5%, '17년 20.3%, '18년 16.2%)

○ 피해구제 신청이유는 계약 관련 내용이 82.3%로 가장 많았으며, 다음으로 품질 및 AS와 부당행위 시정 요구가 각각 6.4% 등의 순이었다.

[ 최근 3년간 소비자상담 및 피해구제 접수 현황 ]

(단위: 건, %)

구분	2016	2017	2018	계
소비자상담 건수	9,920	10,433	11,276	<b>31,629</b>
1, 2월 건수	1,554(15.7)	1,937(18.6)	1,744(15.5)	<b>5,235(16.6)</b>
피해구제 건수	1,262	1,252	1,437	<b>3,951</b>
1, 2월 건수	183(14.5)	254(20.3)	233(16.2)	<b>670(17.0)</b>

[ 최근 3년간 피해구제 신청 이유 ]

(단위: 건, %)

피해 유형	계약 관련*	품질·A/S	부당 행위	표사·광고·약관	안전 관련	가격·요금	기타	계
2016	1,042	38	131	19	12	17	3	<b>1,262</b>
2017	1,090	59	51	16	9	22	5	<b>1,252</b>
2018	1,119	156	70	12	14	53	13	<b>1,437</b>
<b>계</b>	<b>3,251 (82.3)</b>	<b>253 (6.4)</b>	<b>252 (6.4)</b>	<b>47 (1.2)</b>	<b>35 (0.9)</b>	<b>92 (2.3)</b>	<b>21 (0.5)</b>	<b>3,951 (100.0)</b>

\* 계약불이행(불완전이행), 계약해제·해지·청약철회 거부, 위약금 과다청구 등

## 나. 소비자 피해 주요사례

### □ 항공편 운항이 취소되어 여행 일정애 차질이 생겼으나 보상 거절

#### 【사례1】

◇ A씨는 2018. 1. 24. 김해-다낭 왕복항공권을 구입하여 2018. 2. 12. 22:05 김해발 다낭행 항공기를 탑승하려 했으나, 항공기 기체결함 사유로 2시간가량 기내에서 대기하다 결국 결항 통지를 받음. A씨는 당일 저녁 항공사가 마련한 숙소애 전혀 모르는 타인과 함께 투숙하였고, 다음날 대체편을 통해 다낭애 도착함. A씨는 결항으로 예약한 숙소애 이용하지 못해 항공사애 숙박비 배상을 요청하였으나, 안전운항을 위한 정비였다며 배상을 거절함.

### □ 항공 운항 지연으로 일정애 차질이 생겼으나 보상 거절

#### 【사례2】

◇ B씨는 인천-후쿠오카 왕복항공권 구입 후, 귀국을 위해 2018. 1. 15. 18:45 출발 예정이던 인천행 항공편을 이용하려 하였으나 항공기 연결 문제로 2시간 20분 가량 지연 출발함. 이로 인해 B씨는 대중교통을 이용하지 못하였고 당일 새벽 공항에서 노숙한 뒤 다음날 아침애 귀가함. 항공사는 B씨의 손해배상 요구를 거절함.

### □ 파손된 위탁수하물에 대해 내부 규정을 이유로 보상 거부

#### 【사례3】

◇ C씨는 2018. 1. 22. 인천-홍콩 항공편을 이용하면서 별도 비용을 지불하고 캐리어를 위탁했으나, 홍콩 공항애 도착하여 캐리어가 파손된 것을 발견함. C씨가 항공사애 보상을 요구하니, 항공사는 수화물사고확인서를 발급하며 회사 규정상 배상은 불가하니 개인적으로 가입한 여행자보험을 통해 해결하라고 함.

### □ 항공권 구입 2일 후 취소하였으나, 과도한 취소 수수료 청구

#### 【사례4】

◇ D씨는 2018. 1. 17. 부산-엔타이 왕복항공권을 3매 구입하고 804,500원을 결제함. 이틀 뒤인 2018. 1. 19. 개인사정으로 취소를 요청하자 항공사는 689,500원을 취소수수료로 공제하고 155,000원만 환급함. D씨는 과도한 취소 수수료의 조정을 요구했으나, 항공사는 저가항공권이라 환불 또는 변경처리가 불가능하여 취소수수료 금액의 조정이 불가하다며 거절함.

## 다. 소비자 유의사항

- 항공권에 기재된 운송 약관 및 유의 사항, 예약 정보 등을 꼼꼼히 확인한다.
  - 전자항공권(E-Ticket)과 항공 운송 약관에 기재된 계약조건(항공편명, 항공 시간 및 여정, 승객정보, 마일리지 적립 조건, 경유지 체류 가능 여부 등) 및 중요 안내사항(취소·변경 수수료, 위탁수하물 관련 정보 등) 등을 꼼꼼히 확인한다.
  - 항공 운송 지연·결항 발생 및 갑작스러운 항공 스케줄 변경 등에 대비하여 항공사 및 여행사의 긴급 연락처를 보관한다.
  - 미국 등 출입국 관리가 까다로운 국가의 경우에는 전자항공권(E-Ticket)을 요구하는 경우도 있으니 전자항공권을 여유 있게 출력하여 소지하거나, 스마트폰에 다운로드 할 필요가 있다.
  - \* 구매 후에는 여권 상 영문성명, 여정, 스태오버(경유지 체류) 등의 예약내용 변경이 불가하거나 변경 시 추가요금이 발생할 수 있으니 주의한다.

※ 항공권 취소시 수수료 등 환급조건 확인하고 신중히 결제한다. 특히 외국계 항공사는 국내법 적용이 불가할 수 있으므로 주의한다

- 여권, 비자 등 여행지 입국에 필요한 자격·서류 등에 대한 준비는 여행자의 책임이므로 출국 전 꼼꼼히 확인한다.
  - 여권 정보와 항공권의 승객 정보(영문명 등)가 일치하는지 여부와 여권 유효기한을 반드시 확인하고, 미성년자 동반 출입국 시 필요 서류(가족관계증명서, 부모미동반여행 동의서 등)도 확인한다.
  - \* 일부 국가는 출국시점 기점으로 여권 유효기간이 최소 6개월 이상 남아 있어야 입국 허가가 나기도 한다.
- 출국일 전에 항공사 및 여행사를 통해 항공스케줄 변동 여부를 확인하고, 설 등 연휴에는 대기시간이 길어질 수 있으므로 가능하면 출발 3시간 전에 공항 내 체크인 카운터에 도착, 탑승시작 시간 전까지 탑승게이트에 도착한다.



- 항공 스케줄이 변경된 경우, 전자항공권(E-Ticket)에 변경내용이 반영되지 않거나 문자메세지, 이메일 등으로 안내되지 않을 수 있으므로 출발 전날 항공사에 스케줄 변동 여부를 확인한다.
- 위탁수하물이 있는 경우 반드시 해당 항공사의 위탁 수하물 관련 규정 및 주의사항 등을 확인한다.
  - 각 항공사 및 항공권의 종류별로 수하물 관련 규정(무게·부피·수량 등)이 다르며, 기내 반입이나 수하물 위탁이 금지되는 품목이 있으니 사전에 확인할 필요가 있다.
  - 위탁수하물이 해당 항공사의 규정을 벗어날 경우 공항에서 짐을 다시 정리해야 하며, 수속이 지연되는 상황이 발생할 수 있으니 주의한다.
- 위탁수하물 파손·분실·인도 지연 등 피해 발생 시 즉시 공항 내 항공사에서 피해사실 확인서 등을 발급받는다.
  - 대부분의 항공사가 위탁수하물 관련 피해를 신고할 수 있는 기한을 7일 이내로 규정하고 있으며, 일부 항공사는 탑승권과 함께 제공한 수하물표(Baggage Claim Tag)를 소지하지 않은 경우 신고 접수나 배상을 거부할 수 있으므로 주의한다.

### 가. 소비자 피해 현황

□ 최근 3년간 1372 소비자상담센터에 접수된 택배 관련 소비자 상담은 총 29,803건이며, 피해구제\* 접수 건수는 총 991건으로, 설 연휴가 있는 1, 2월에 특히 집중됐다.

\* 최근 3년간 설 명절이 포함된 1월, 2월 기간 동안 소비자 피해가 연평균 19.1% 접수됐다('16년 23.5%, '17년 15.8%, '18년 18.3%)

○ 피해구제 신청 이유는 운송물의 분실이 40.5%로 가장 많았으며, 다음으로 파손·훼손 37.4%, 계약위반 5.6% 등의 순이었다.

#### [ 최근 3년간 소비자상담 및 피해구제 접수 현황 ]

(단위: 건, %)

구분	2016	2017	2018	계
소비자상담 건수	9,401	10,355	10,047	<b>29,803</b>
1, 2월 건수	1,676(17.8)	1,542(14.9)	1,861(18.5)	<b>5,079(17.0)</b>
피해구제 건수	306	336	349	<b>991</b>
1, 2월 건수	72(23.5)	53(15.8)	64(18.3)	<b>189(19.1)</b>

#### [ 최근 3년간 피해구제 신청 이유 ]

(단위: 건, %)

피해유형	2016	2017	2018	계
분 실	115	132	154	401(40.5)
파손·훼손	117	135	119	371(37.4)
계약위반	14	21	20	55(5.6)
부당요금	14	6	12	32(3.2)
기 타	46	42	44	132(13.3)
<b>계</b>	<b>306</b>	<b>336</b>	<b>349</b>	<b>991(100.0)</b>

## 나. 소비자 피해 주요사례

### □ 선물의 미배송 및 지연 배송

#### 【사례5】

- ◇ E씨는 2018. 2. 9. 지인에게 선물하기 위해 60만원 상당의 한우선물세트를 택배 의뢰하였으나, 배송되지 않았음을 확인함. E씨는 2018. 2. 19. 택배회사에 손해 배상을 요구하였으나, 택배업체로부터 배송사고는 맞지만 E씨의 사고 접수 사실이 없다며 배상을 거절함.

#### 【사례6】

- ◇ F씨는 2018. 2. 6. 설 선물세트를 받기로 하였으나, 2018. 3. 9.까지도 제품을 받지 못해 택배업체로 문의함. F씨는 조속한 배송이행 또는 구입대금의 환급을 요구했으나, 설 명절이 한 달 넘게 지나서야 제품이 배송됨.

### □ 택배업체의 부주의로 인한 상품 훼손

#### 【사례7】

- ◇ G씨는 2018. 2. 1. 제수용 사과 1박스를 지인에게 배송하였는데, 1주일이 지나서 사과가 모두 상한채로 배송됨. G씨는 상품 배송 받은 날 택배업체에게 이의제기 하니 배상해 주겠다고 한 후 2주일이 경과되도록 배상처리가 이루어지지 않았음.

#### 【사례8】

- ◇ H씨는 2018. 2. 21. 홍삼진액 50포를 주문했으나, 배송을 받아보니 내용물의 절반 가량이 터지고 포장상자도 택배업체 박스로 변경되었음을 발견함. H씨가 배상을 요구하니 배송 중 과실을 인정하지만 구입 영수증을 제시하지 않으면 손해배상 처리가 어렵다고 답변함.

## 다. 소비자 유의사항

- 명절에는 택배 물량이 일시에 몰려 배송이 늦어질 수 있으므로 충분한 시간 여유(최소 1주 이상)를 두고 배송을 맡긴다.
  - 배송 예정일보다 늦게 배송되어 피해를 입으면 소비자분쟁해결 기준에 따라 물품 명세서(운송장) 등을 근거(배송예정일\* 등)로 피해보상을 청구할 수 있다.
    - \* 택배 표준약관에 따르면 운송장에 배송 예정일을 기재하도록 되어있고 전자상거래 표준약관에 따르면 온라인 상점(쇼핑몰)은 소비자가 구매한 물품의 배송 예정일 등을 명시하도록 되어 있다.
- 운송장에 물품 종류, 수량, 가격을 정확하게 기재한다.
  - 농수산물은 품명과 중량, 공산품은 물품 고유번호와 수량 등을 운송장에 적고 물품 가격도 함께 적어야 물품이 분실되거나 훼손됐을 때 적절한 배상을 받을 수 있다.
    - \* 물품의 가격을 운송장에 기재하지 않으면, 택배 회사의 손해배상 한도액은 50만원으로 제한될 수 있다(소비자분쟁해결기준).
  - 선물을 보낼 때 운송장은 발송자가 직접 작성하고 물품 배송이 완료될 때까지 보관한다.
- 파손이나 훼손의 우려가 있는 물품은 포장 완충재 등을 이용하여 꼼꼼하게 포장하고, ‘파손주의’ 등의 문구를 표기한 후 배달원에게 내용물을 사실대로 알린다.
  - 농산물과 같이 부패나 변질이 우려되는 식품은 빠른 기간 내에 배달되도록 특송 서비스 등을 이용하는 것이 좋다.
    - \* 물품을 받은 후, 곧바로 파손·변질 여부 등을 확인해야 하며, 문제가 있으면 즉시 택배업체에게 알리고 사고 물품은 보상이 완료될 때까지 보관한다.
- 연휴 기간 중 집을 비우면, 배달 기사가 경비실 등에 물품을 맡기는 사례가 있으므로 부패하기 쉬운 식품은 주기적으로 배송 여부를 확인한다.
  - 선물을 보내는 사람은 받는 사람에게 물품 종류와 수량, 배송 예정일 등을 알려 물품이 변질이나 부패되기 전에 수령할 수 있도록 한다.

## 가. 소비자 피해 현황

□ 최근 3년간 1372 소비자상담센터에 접수된 상품권 관련 소비자 상담은 총 8,253건이며, 피해구제 접수 건수는 총 436건으로, 설 연휴가 있는 1, 2월에 특히 많이 접수됐다.

\* 최근 3년간 설 명절이 포함된 1월, 2월 기간 동안 소비자 피해가 연평균 16.3% 접수됐다('16년 17.6%, '17년 15.0%, '18년 16.7%).

○ 피해구제 신청 이유는 유효기간 경과로 사용 거부가 50.9%로 가장 많았고, 이어 이용거절 18.8%, 환급거부 10.1%, 사용 후 잔액환급 거부 5.8% 등의 순으로 나타났다.

## [ 최근 3년간 소비자상담 및 피해구제 접수 현황 ]

(단위: 건, %)

구분	2016년	2017년	2018년	계
소비자상담 건수	1,872	2,968	3,413	<b>8,253</b>
1, 2월 건수	314(16.8)	426(14.4)	619(18.1)	<b>1,359(16.5)</b>
피해구제 건수	108	160	168	<b>436</b>
1, 2월 건수	19(17.6)	24(15.0)	28(16.7)	<b>71(16.3)</b>

\* '상품권' 및 '신유형상품권' 품목을 합친 건수임.

## [ 최근 3년간 피해구제 신청이유 ]

(단위: 건, %)

구분	2016년	2017년	2018년	계
유효기간 경과로 사용거부	51	74	97	222(50.9)
유효기간 이내 이용거절	18	43	21	82(18.8)
환급거부	12	10	22	44(10.1)
사용 후 잔액환급 거부	8	12	5	25(5.8)
상품권 미인도	7	-	4	11(2.5)
기타	12	21	19	52(11.9)
계	<b>108</b>	<b>160</b>	<b>168</b>	<b>436(100)</b>

## 나. 소비자 피해 주요사례

### □ 사전 고지 없이 모바일상품권 환급 수수료 부과

#### 【사례9】

- ◇ I씨는 2018. 9. 발행처로부터 모바일 문화상품권 105,000원권 2매를 구입하였고 이후 권면금액의 60% 이상인 126,000원을 사용하고 잔여액 환급을 요구함. 발행처는 구입 시 고지한 적 없는 수수료 명목으로 5,880원을 공제하고 78,120원을 환급함. I씨는 이전에도 동일한 조건의 신유형 상품권 환급 요구 시 수수료를 공제한 사실이 없었고 정확한 사전 공지도 받지 못해 공제된 수수료 5,880원의 반환을 요구함.

### □ 상품권 바코드 식별 불가를 이유로 교환 거부

#### 【사례10】

- ◇ J씨는 2018. 6. ○○백화점에서 상품권으로 물품을 구매하고 잔액 150,000원을 상품권(100,000원권 1장, 10,000원권 5장)으로 받음. 받은 상품권이 물에 젖어 ○○백화점에 교환을 요청하였으나 '식별이 불가능하면 사용하지 수 없는 경우가 있으니 주의하시기 바랍니다'라고 상품권에 기재되어 있고, 상품권 뒷면의 바코드와 일련번호가 지워졌다는 이유로 교환을 거부함.

### □ 유효기간 경과한 모바일상품권 사용기간 연장 거부

#### 【사례11】

- ◇ K씨는 2018. 8. 8. 소셜커머스 업체 인터넷 홈페이지에서 모바일 기프트콘 1만원권 (유효기간 2018. 10. 6.까지) 3장을 구입하고, 26,700원을 카드 결제함. 이 중 2장은 유효기간내에 사용하였으나 1장은 사용하지 못하여, 2018.11.27. 업체에게 대금 환급이나 사용기간 연장을 요청하였으나 거부함.

## 다. 소비자 유의사항

- 구입 시 **발행일과 유효기간을 확인**하여 유효기간내 사용한다.
  - 상품권 구입 시 발행일과 유효기간이 표시되어 있는지 확인하고, 되도록이면 유효기간 내에 사용한다. 특히, 모바일상품권은 유효기간이 짧은 경우가 많으므로 주의한다. 다만, 유효기간이 지난 상품권도 발행일로부터 5년이 경과하지 않으면 일정비율(90%)을 환급받을 수 있으므로 유효기간이 지났더라도 발행일을 확인하여 환급을 요구한다.
- 설날, 추석 등 상품권 수요가 많은 기간에 **가격 대폭 할인 등의 광고로 현혹한 후 현금결제 조건으로 대량구입을 유인**하는 상품권 판매처는 이용하지 않는다.
  - 상품권 수요가 집중되는 명절에 대폭할인 등을 내세우며 10장 단위로 대량구입 또는 현금 결제를 유도하는 판매업체 또는 개인은 사기수법일 가능성이 높으므로 되도록 이용하지 않는다. 구매 전 업체의 신원정보를 확인하거나 구매안전서비스(ESCROW) 가입 사실을 확인한 후 이용하는 것이 좋다.
- **모바일상품권은 유효기간이 짧을 뿐 아니라 유효기간이 경과하면 사용**하지 못할 수 있으므로 주의한다.
  - 모바일 상품권은 짧은 유효기간, 사용시간 제한, 가맹점 제한 등 예상치 못한 조건이 붙는 경우가 많으므로 구입 시 꼼꼼히 살핀다. 특히, 이벤트, 프로모션 등의 사유로 무상으로 제공받은 모바일상품권은 유효기간이 경과하면 사용하지 못하거나 환급받지 못할 수 있으므로 주의한다.
- 상품권 중에는 사용할 수 있는 가맹점 수가 적은 경우도 있으므로 구입 전 **가맹점 종류, 소재지, 영업 여부** 등을 확인하여 사용이 용이한 상품권을 구입한다.
  - 상품권은 권면에 사용할 수 있는 가맹점을 표시해 두는 경우가 많은데 표시된 가맹점이라도 폐업 또는 영업을 중단했거나, 원거리에 소재한 경우가 있으므로 사용가능 여부를 사전에 확인한 후 구입한다.

# 1. 항공

## 가. 국내여객

항공(국내여객) (1-2)		
분쟁유형	해결기준	비고
1) 위탁수하물의 분실·파손·지연	○ 손해배상 (항공운송 약관에 의거 배상 또는 국제항공운송에 있어서의 일부 규칙 통일에 관한 협약 및 상법에 따른다.)	* 수하물가격신고 후 증가요금을 지급한 경우 신고가격으로 배상함.
2) 운송 불이행(Overbooking, No-Record 등). 다만, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기 점검을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 증명한 경우에는 제외	○ 체재필요 시 적정 숙식비등 경비부담	* 목적지 도착 기준  * 운송 불이행의 주요 면책사유의 구체적인 개념은 다음과 같음  - 국토교통부에서 정하고 있는 항공기 점검이란 국토교통부가 인가한 항공기 정비에 관한 정비기준을 말함  - 기상사정이란 항공기가 운행할 수 없는 악천후 등의 기상상태를 말함  - 공항사정이란 공항시설등의 문제로 인하여 항공사업자가 소비자에 대한 운송서비스를 제공하지 못하는 것을 말함



항공(국내여객) (1-2)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 항공기 접속관계란 전편 항공편의 지연 및 결항이 다음 연결편에 영향을 미치는 것을 말함</li> <li>- 안전운항을 위한 예견하지 못한 조치란 항공운송사업자가 채무불이행을 방지하기 위하여 합리적으로 요구되는 조치를 하는 것이 불가능한 상태에서 이루어진 조치를 말함</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 대체편이 제공된 경우</li> <li>. 1시간 이후 ~ 3시간 이내 대체편 제공 시</li> <li>. 3시간 이후 대체편 제공 시</li> <li>- 대체편을 제공하지 못한 경우</li> </ul> <p>3) 운송지연. 다만, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기점검을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항공기 접속관계, 안정운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 증명한 경우에는 제외</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 불이행된 해당구간 운임의 20% 배상</li> <li>○ 불이행된 해당구간 운임의 30% 배상</li> <li>○ 불이행된 해당구간 운임 환급 및 해당 구간 항공권 또는 교환권 제공</li> <li>○ 체제필요 시 적정 숙식비 등 경비부담</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 대체편은 12시간 이내 제공된 경우를 말함.(타 항공사 포함)</li> <li>* “운임”은 소비자(항공교통이용자)가 구입한 소매가격(구입가)을 말하며, 이때 유류할증료, 공항이용료, 기타 수수료 등은 제외한 금액을 말함</li> <li>* 목적지 도착 기준</li> </ul>

항공(국내여객) (2-2)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1시간 이상 ~ 2시간 이내 운송지연</li> <li>- 2시간 이상 ~ 3시간 이내 운송지연</li> <li>- 3시간 이상 운송지연</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 지연된 해당구간 운임의 10% 배상</li> <li>○ 지연된 해당구간 운임의 20% 배상</li> <li>○ 지연된 해당구간 운임의 30% 배상</li> </ul>	
<p>4) 항공권 미사용 시 환급 조건</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 여객사정으로 항공권 유효기간 만료 전 (또는 약관에서 별도로 정한 기간 이내) 환급 요구 시</li> </ul> <p>.항공권 전부 미사용 시</p> <p>.항공권 일부 사용 시</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 항공권 구입금액에서 취소수수료를 공제한 차액 환급</li> <li>○ 항공권 구입금액에서 사용구간 적용운임 및 취소수수료를 공제한 차액 환급</li> </ul>	<p>* 취소시한 이내에 예약을 취소하지 않은 경우 위약금을 공제함.</p>
<p>5) 항공권 분실 시 환급조건</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 대체항공권을 구입하지 않은 경우</li> </ul> <p>.전부 미사용 분실항공권</p> <p>.일부사용 분실항공권</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 대체항공권을 구입한 경우</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 지급운임 전액 환급</li> <li>○ 탑승구간 적용운임 공제 후 환급</li> <li>○ 대체항공권 구입금액 환급</li> </ul>	<p>* 분실항공권 환급은 항공운송약관에서 정한 기간 이내에 분실신고 및 본인 또는 타인에 의해 미사용 또는 미환급 확인 및 추후 이중사용 발생 시 배상동의 후 환급함.</p> <p>* 분실항공권과 동일한 항공사 및 동일구간 이용조건</p>

## 나. 국제여객

항공(국제여객) (1-3)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
<p>1) 위탁수하물의 분실·파손·지연 등</p>	<p>○ 손해배상 (항공운송약관에 의거 배상 또는 국제항공운송에 있어서의 일부 규칙 통일에 관한 협약 및 상법에 따른다.)</p>	<p>* 수하물가격 신고 후 종가요금을 지급한 경우 신고가격으로 배상함.</p>
<p>2) 항공권 미사용 시 환급조건</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 여객사정으로 항공권 유효기간 만료 전(또는 약관에서 별도로 정한 기간 이내) 환급 요구 시</li> <li>. 항공권 전부 미사용 시</li>   <li>. 항공권 일부 미사용 시</li> </ul>	<p>○ 항공권 구입금액에서 취소수료를 공제한 차액 환급</p> <p>○ 항공권 구입금액에서 사용구간 적용운임 및 취소수료를 공제한 차액 환급</p>	<p>* 취소시한 이내에 예약 취소하지 않은 경우 취소수수료 공제, 적용 서비스요금 및 통신비 소요 시 통신비를 운임에서 공제함.</p>
<p>3) 항공권 분실 시의 환급조건</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 대체항공권을 구입하지 않은 경우</li> <li>. 전부 미사용 분실항공권</li>   <li>. 일부사용 분실항공권</li> </ul>	<p>○ 지급운임 전액 환급</p> <p>○ 탑승구간 적용운임 공제 후 환급</p>	<p>* 분실항공권 환급은 항공운임약관에서 정한 기간 이내에 분실신고 및 본인 또는 타인에 의해 미사용 또는 미환급 확인 및 추후 이중사용 발생 시 배상 동의 후 환급함.</p>

항공(국제여객) (2-3)		
분쟁유형	해결기준	비고
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 대체항공권(동일구간)을 구입한 경우</li> <li>- 분실항공권 재발행</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 대체항공권 구입금액 환급</li> <li>○ 탑승구간을 제외한 미사용 구간 항공권 발행</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 분실항공권과 동일한 항공사, 구간 및 등급 이용조건</li> <li>* 본인 또는 타인에 의해 이중사용 발생 시 배상동의 및 적용서비스요금(재발행수수료) 여객부담조건</li> </ul>
<p>4) 운송 불이행(Overbooking, No-Record 등). 다만, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기점검을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항공기 접속관계, 안정운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 증명한 경우에는 제외</p> <p>① 대체편이 제공된 경우</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 운항시간 4시간 이내</li> <li>. 2시간 이후 ~ 4시간 이내 대체편 제공 시</li> <li>. 4시간 초과 대체편 제공 시</li> <li>- 운항시간 4시간 초과</li> <li>. 2시간 이후 ~ 4시간 이내 대체편 제공 시</li> <li>. 4시간 초과 대체편 제공 시</li> </ul> <p>② 대체편을 제공하지 못한 경우</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 체재필요 시 적정숙식비 등 경비부담</li> <li>○ USD 200 배상</li> <li>○ USD 400 배상</li> <li>○ USD 300 배상</li> <li>○ USD 600 배상</li> <li>○ 불이행된 해당구간 운임 환급 및 USD 600 배상</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 목적지 도착 기준</li> <li>* 각 항공사에서 정하고 있는 탑승수속 마감시간 이후 도착자는 제외</li> <li>* 보상기준 금액은 최고한도임(체제필요시 적정숙식비 등 경비 포함)</li> <li>* 운항시간 4시간을 운항거리 3,500km와 동일하게 적용함.</li> </ul>

항공(국제여객) (3-3)

분쟁유형	해결기준	비고
<p>③ 대체편 제공을 여객이 거부한 경우</p> <p>5) 운송지연. 다만, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기점검을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항공기 접속관계, 안정운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 증명한 경우에는 제외</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2시간 이상~4시간 이내 운송지연</li>   <li>- 4시간 이상~12시간 이내 운송지연</li>   <li>- 12시간 초과 운송지연</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 불이행된 해당구간 운임 환급 및 ①의 규정에 준하여 최초 대체편 제공 가능시기를 산정하여 배상</li>   <li>○ 체재필요 시 적정 숙식비 등 경비부담</li>   <li>○ 지연된 해당구간 운임의 10% 배상</li>   <li>○ 지연된 해당구간 운임의 20% 배상</li>   <li>○ 지연된 해당구간 운임의 30% 배상</li> </ul>	<p>* 목적지 도착기준</p>

## 2. 택배

택배 및 퀵서비스업		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 운송 중 전부 또는 일부 멸실된 때  2) 훼손된 때 - 수선이 가능한 경우  - 수선이 불가능한 경우	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 운임 환급 및 운송장에 기재된 운송물의 가액을 기준으로 산정한 손해액 지급</li> <li>○ 무상수리 또는 수리비 보상</li> <li>○ 멸실된 때의 보상기준 적용</li> </ul>	* 소비자가 운송장에 운송물의 가액을 기재하지 아니한 경우 1. 전부 멸실된 때에 인도 예정일의 인도 예정장소에서의 운송물 가액을 기준으로 산정한 손해액 지급 2. 일부 멸실된 때는 인도일의 인도 장소에서의 운송물 가액을 기준으로 산정한 손해액 지급
3) 택배의 배달지연으로 인한 피해 - 일반적인 경우   - 특정일시에 사용할 운송물의 경우	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 인도예정일을 초과한 일수에 사업자가 운송장에 기재한 운임액(이하 '운송장 기재운임액'이라함.)의 50%를 곱한 금액(초과일수×운송장 기재운임액×50%)배상. 다만, 운송장기재운임액의 200%를 한도로 함.</li> <li>○ 운송장 기재 운임액의 200% 배상</li> </ul>	* 소비자가 운송장에 운송물의 가액을 기재하지 않은 경우에는 사업자의 손해배상은 다음 각호에 의함. 손해배상한도액은 50만원으로 하되, 운송물의 가액에 따라 할증요금을 지급하는 경우의 손해배상한도액은 각 운송가액 구간별 운송물의 최고가액으로 함.
4) 퀵서비스 사업자 귀책의 배달지연으로 인한 피해 - 배송물이 인도예정시간의 50% 이상을 초과하여 수하인에게 인도될 때  - 특정시각에 사용할 배송물이 인도예정시간을 초과하여 수하인에게 인도됨으로써 특정 시각에 사용할 수 없게 된 경우	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고객에게 배송비용의 100%에 해당되는 금액을 환급</li> <li>○ 배송장에 기재된 배송비용의 200%를 지급</li> </ul>	* 부재중 방문표를 투입하고 송하인에게 연락하는 등 충분한 후속 조치를 취한 경우에는 면책함.
5) 인수자 부재 시 후속조치 미흡으로 인한 피해	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 운임환급(선불 시) 및 손해배상</li> </ul>	

### 3. 상품권

상 품 권		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 금액상품권의 경우 잔액환급비율의 금액 이상에 상당하는 물품 또는 용역을 제공 받고 그 잔액을 환급하여 줄 것을 요구하였으나 잔액환급을 거부하는 경우	○ 잔액 현금 환급	
2) 특정상품에 대하여 상품권 상환을 거부하거나 할인매장 또는 할인기간 중이라는 이유 등으로 상품권 상환을 거부하는 경우	○ 당해상품 제공의무 이행 또는 상환을 제시한 상품권의 권면 금액 전액 현금 환급	
3) 상품권발행자의 영업양도 등이 있는 경우 상품권발행자의 변경 등의 이유로 상품권 상환을 거부하는 경우	○ 상환의무 이행	
4) 유효기간은 경과하였으나 상사채권 소멸 시효(5년) 이내인 상품권의 상환을 거부하는 경우	○ 구매액의 100분의 90에 해당하는 현금, 물품 또는 용역의 상환의무이행	* 금액형 상품권은 상품권 금액잔액을 상품권 구매시 적용된 할인율을 고려하여 환산한 금액의 100분의 90에 해당하는 금액 반환  {예: 금액형 상품권 1만원을 9천원에 할인 구매한 경우로서 상품권 전액을 사용하지 않은 경우, 반환금액은 8,100원임(9천원×90%)}
5) 물품상품권 또는 금액상품권의 경우 물품 또는 용역의 제공이 불가능하거나 지체되어 당해 상품권의 현금상환을 요구하였으나 이를 거부하는 경우	○ 상환의무 이행	
<p>- “상품권”이라함은 그 명칭 또는 형태에 관계없이 발행자가 일정한 금액이나 물품 또는 용역의 수량이나 기재(전자 또는 자기식 방법에 의한 기록을 포함한다)된 무기명증표를 발행·매출하고 그 소비자가 발행자 또는 발행자가 지정하는 자에게 이를 제시 또는 교부하거나 기타의 방법으로 사용함으로써 그 증표에 기재된 내용에 따라 물품 또는 용역을 제공받을 수 있는 유가증권을 말함. 또한, 전자금융거래법상 전자화폐나 선불전자지급수단의 상품권이 지류(紙類)형 상품권으로 발행(전환)될 경우에도 적용함</p> <p>- 잔액환급비율 (=구매대금/상품권 권면금액)          .상품권의 권면금액이 1만원 초과일 경우 : 100분의 60          .상품권의 권면금액이 1만원 이하일 경우 : 100분의 80          .상품권을 2매 이상 동시에 사용한 경우에는 상품권 권면금액의 합계액을 기준으로 함. 다만, 구매대금과 무관한 상품권은 합계액에 포함하지 않음.</p> <p>- 보상책임자 : 상품권 발행자(직영매장포함)와 상품권발행자가 지정한자 (상품권사용가맹점 등)</p>		

신유형 상품권		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 신유형 상품권의 구매일로부터 7일 이내에 환급을 요구하였으나 거부하는 경우	○ 상품권 구매액 전액 환급	
2) 금액형 상품권의 경우 잔액환급비율의 금액 이상에 상당하는 물품 등을 제공받고 그 잔액을 환급하여 줄 것을 요구하였으나 잔액 환급을 거부하는 경우	○ 잔액 환급	*잔액이란 구매액을 기준으로 사용비율에 따라 계산하여 남은 비율의 금액을 말함
3) 발행자 등이 판매하는 물품 등을 제공받기 위해 상품권을 제시하였으나 특별한 사유없이 제공을 거부하거나 할인매장 또는 할인기간 중이라는 이유로 제공을 거부하는 경우	○ 당해 물품 등의 제공의무를 이행하거나 제시한 상품권의 구매를 위해 소비자가 지급한 금액을 전액 환급	*다만, 발행자가 미리 상품권에 표시한 경우 특정매장 또는 물품 등에 대하여 상품권 사용 제한가능
4) 유효기간은 경과하였으나 상사채권 소멸시효(5년)이내 상품권 금액 등 반환을 거부하는 경우	○ 구매액의 100분의 90 반환	*금액형 상품권은 상품권 금액 잔액을 상품권 구매시 적용된 할인율을 고려하여 환산한 금액의 100분의 90에 해당하는 금액 반환  {예: 금액형 상품권 1만원을 9천원에 할인구매한 경우로서 상품권 전액을 사용하지 않은 경우, 반환 금액은 8,100원임(9천원×90%)}
5) 물품 및 용역 제공형 상품권의 경우 물품 등의 제공이 불가능하거나 통상적인 기간보다 현저히 지체되는 경우	○ 동일한 금전적 가치의 신유형 상품권으로 교환 또는 구매액 반환	
-“신유형 상품권”이란 그 명칭에 관계없이 발행자가 일정한 금액이나 물품 또는 용역의 수량(이하 ‘금액 등’ 이라 함)이 전자적 방법으로 저장되어 있거나, 전자정보가 기록되어 있다는 것이 기재된 증표를 다음의 형태로 발행하고 소비자가 이를 발행자 또는 발행자와 가맹계약을 맺은 자 등 발행자에게 제시 또는 교부하거나 기타 방법으로 사용함으로써 그 증표에 기재된 내용에 따라 재화 또는 용역 등을 제공받을 수 있는 것을 말함		



신유형상품권									
분	쟁	유	형	해	결	기	준	비	고
<ul style="list-style-type: none"> <li>·전자형 상품권 : 금액 등이 전자적 장치에 저장(전자카드 등)된 상품권</li> <li>·모바일 상품권 : 금액 등이 전자정보로 기록되어 있음이 기재된 증표가 모바일 기기에 저장되고 제시함으로써 사용가능한 상품권</li> <li>·온라인 상품권 : 온라인상으로만 조회 및 사용이 가능한 상품권</li> </ul> <p>-신유형 상품권은 사용방법에 따라 금액형 상품권과 물품 및 용역 제공형 상품권으로 구분</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>·금액형 상품권 : 충전형 또는 정액형 선불전자지급수단으로 유효기간내에 잔액 범위내에서 사용횟수에 제한 없이 자유롭게 상품 등을 제공받을 수 있는 상품권</li> <li>·물품 및 용역 제공형 상품권 : 한정된 재화 또는 용역 제공을 목적으로 발행된 상품권</li> </ul> <p>-금액형 상품권 잔액환급비율(=구매대금/상품권 금액)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>·상품권의 금액이 1만원 초과일 경우 : 100분의 60 이상 구매시</li> <li>·상품권의 금액이 1만원 이하일 경우 : 100분의 80 이상 구매시</li> </ul> <p>·다수의 상품권을 동시에 사용한 경우에는 총 금액을 기준으로 함. 다만, 구매대금과 무관한 상품권은 총 금액에 포함하지 않음</p> <p>-보상책임자 : 상품권 발행자(직영매장포함)와 상품권발행자가 지정한 자(상품권사용 가맹점 등)</p> <p>-환급요청자 : 상품권의 최종 소지자(최종 소비자가 환불을 요청할 수 없는 경우 구매자가 요청할 수 있으며, 구매자가 환불받은 경우 발행자는 환급에 관한 책임을 면함)</p>									