

이 자료는 즉시 사용하시기 바랍니다.

배포일	2018년 2월 1일(목) (총 8쪽)	담당부서	제주여행소비자권익증진센터
		담당자	오흥욱 센터장 (064-747-1511) 박범규 부장 (064-747-1512)

공유숙박 플랫폼 계약 취소시, 위약금 주의

- 예약 전 환급 규정을 꼼꼼히 살펴야 -

소비자들이 저렴한 비용으로 문화적 체험을 할 수 있는 온라인 플랫폼 공유숙박* 서비스가 빠르게 확산되면서 이에 따른 소비자 불만도 늘어나고 있어 소비자의 각별한 주의가 요구된다.

* ‘공유숙박’은 일반인이 빈방, 빈집 등의 여유 공간을 활용해 여행객에게 숙박서비스를 유상제공하는 것으로, 공유숙박 플랫폼에 등록된 숙소제공자의 숙박시설을 소비자가 예약하는 방식으로 운영됨.

한국소비자원이 최근 4년간(2014~2017) 1372소비자상담센터*에 접수된 공유숙박 플랫폼 관련 소비자 불만 상담을 분석한 결과 총 194건이 접수되었다. 특히, 지난 해 소비자 불만 상담 건수는 108건으로 2016년 36건에 비해 3배 증가한 것으로 나타났다.

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

계약 취소에 따른 위약금 불만이 137건(70.6%)으로 가장 많았고, 이용 불가능한 숙소 예약 등 불완전 계약이행 34건(17.5%), 서비스 불만, 시설·위생상태 불량 12건(6.2%) 순이었다.

[유형별 현황]

[단위 : 건, (%)]

유형	계약 취소에 따른 위약금 불만	불완전계약이행	서비스 불만, 시설·위생상태 불량	기타*	계
건수 (비율)	137 (70.6)	34 (17.5)	12 (6.2)	11 (5.7)	194 100.0

* 분실, 도난, 안전 등

공유숙박 주소지 확인이 가능한 194건을 분석한 결과, 국외가 130건(67.0%)으로 국내 64건(33.0%)보다 많았다.

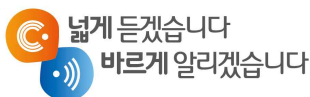
공유숙박 주소지가 국외인 130건 중 일본(56건, 43.1%)이 가장 많았고, 미국(21건, 16.2%), 독일(7건, 5.4%), 프랑스(6건, 4.6%)순으로 나타났으며, 국내 64건은 제주(23건, 35.9%), 부산(10건, 15.6%), 서울(8건, 12.5%)순으로 확인되었다.

공유숙박 플랫폼 업체의 환급 정책을 살펴보면, 일반, 엄격 등으로 구분되고 취소 시 숙박예정일로부터 남은 시점에 따라 위약금으로 숙박료 전액, 숙박비의 50%를 부과하는 경우가 있어 계약 전 환급 정책과 규정을 꼼꼼히 확인할 필요가 있다.

특히, 공유숙박 플랫폼 서비스수수료*의 경우 결제 후 일정 기간 내 취소할 경우 환급되지만, 일정 횟수를 초과하여 취소하거나 중복 예약 후 취소할 경우 환급되지 않았다. 일부 공유숙박 플랫폼 업체는 환급 규정과 관계없이 서비스 수수료 환급이 불가능한 것으로 나타났다.

* 공유숙박 플랫폼 중개업체가 숙소 검색, 숙박 중개, 숙박대금 결제 및 환급 등을 대행해주는 서비스의 대가

한국소비자원은 국내·외 관광지로 여행을 계획하는 소비자들이 공유숙박 플랫폼을 이용하여 숙소를 예약할 때 ▲숙박 예정일자, 장소 등을 정확히 확인할 것 ▲공유숙박 플랫폼과 숙박업소의 환급 정책과 규정을 꼼꼼히 확인한 후 예약할 것 ▲예약 취소 시 취소 시점을 증빙할 수 있는 이메일, 문자메시지를 보관할 것을 당부했다.



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



< 붙임 >

1 공유숙박 개요

□ 공유숙박 플랫폼 정의

- ‘공유숙박¹⁾은 일반인이 빈방, 빈집 등의 여유 공간을 활용해 여행객에게 숙박서비스를 유상 제공하는 것으로 공유숙박 플랫폼에 등록된 숙소 제공자(이하 호스트)의 숙박시설을 소비자(이하 게스트)가 예약하는 방식으로 운영됨.
- ‘공유숙박 플랫폼’을 통해 호스트는 게스트에게 여유 공간을 제공하고 게스트는 보다 저렴한 가격으로 현지공간을 사용할 수 있음.
 - 국내에서 이용 가능한 대표적인 공유숙박 플랫폼으로는 에어비앤비(Airbnb), 코자자, 한인텔 등이 있음.

□ 업계 동향

- 대표적인 공유숙박 서비스업체인 에어비앤비는 현재 약 190개국에 약 60만개의 숙소가 등록되어 있고 2013년 1월부터 국내에서도 서비스를 시작하여 현재 약 11,000곳이 숙소로 제공되고 있음.²⁾
- 국내에서는 2012년 설립되어 한옥스테이로 관련 사업을 시작한 코자자가 대표적으로 가입자 11,000명, 등록 숙박시설은 약 5,000곳에 이름.

□ 관련 국내 법규

- 현재 국내 공유민박의 경우 「관광진흥법」 상의 외국인관광 도시민박업 및 한옥체험업, 「농어촌정비법」 상의 농어촌 민박사업에 근거하여 등록기준과 시설기준에 따라 신고 후에 영업이 가능함.
 - 그러나 외국인 관광객 대상, 농어촌 지역, 관련 시설 요건 등의 제한이 있어 숙박업으로 신고 및 등록하지 않고 불법으로 영업을 하는 경우가 있음.
- 2017년 12월 정부는 ‘공유민박업’에 대한 법적 운영근거를 마련해 도시 지역 내 체류 중인 내·외국인 관광객 대상으로 숙박서비스를 제공할 계획을 발표함.³⁾

1) 박정은, 「숙박공유 플랫폼의 성장, 최근 동향 및 시사점」, Weekly KDB Report (2016)

2) 김건오, 「관광진흥법 일부 개정법률안」 - 전희경, 이완영 의원 발의, 국회 교문위(2017. 9.)

3) 국무조정실 보도자료(2017. 12. 18.), 관광진흥기본계획

□ (연도별) 매년 증가 추세

- 지난 4년간(2014. 1. 1.~2017. 12. 31.) '공유숙박'* 관련 1372소비자상담센터에 접수된 소비자 상담 건수는 총 194건임.
- 특히, 2017년 소비자 상담 건수는 108건으로 이는 2016년 36건에 비해 200% 급증한 것으로 나타남.

[소비자 상담 현황]

[단위: 건, (%)]

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	계
건수 (증감률)	14 (-)	36 (157.1)	36 (-)	108 (200.0)	194

* (업종 기타 숙박시설 (피신청인) 서울특별시에서 운영하는 공유 허브(<http://sharehub.kr>) 에 등록된 공유 숙박업체 기준으로 검색

□ (국적별) 여행 국가별로는 일본, 미국, 독일 순

- 공유숙박 플랫폼에 등록된 호스트 주소지를 기준으로 소비자 상담 194건을 분석한 결과, 국외가 130건(67.0%)으로 국내 64건(33.0%)보다 많음.

[국적별 상담 현황]

[단위: 건, (%)]

구분	국외	국내	계
건수 (비율)	130 (67.0)	64 (33.0)	194 (100.0)

- (국외) 호스트 주소지가 국외인 130건 중, 일본(56건, 43.1%)이 가장 많았고, 미국(21건, 16.2%), 독일(7건, 5.4%)순으로 나타남.

[국외 호스트 국가별 현황]

[단위: 건, (%)]

구분	일본	미국	독일	프랑스	홍콩	캐나다	노르웨이	기타*	계
건수 (비율)	56 (43.1)	21 (16.2)	7 (5.4)	6 (4.6)	5 (3.8)	4 (3.1)	3 (2.3)	28 (21.5)	130 (100.0)

* 영국, 스위스, 이탈리아, 체코 등

- (국내) 호스트 주소지가 국내인 64건에 대해 분석한 결과, 제주(23건, 35.9%), 부산(10건, 15.6%), 서울(8건, 12.5%)순으로 나타남.

[국내 호스트 지역별 현황]

[단위: 건, (%)]

구분	제주	부산	서울	전북	대전	기타	계
건수 (비율)	23 (35.9)	10 (15.6)	8 (12.5)	3 (4.7)	3 (4.7)	17 (26.6)	64 (100.0)

□ (불만유형별) 위약금 관련이 가장 많아

- 위약금과다, 환급지연, 환급거부 등 계약취소에 따른 위약금 불만이 137건 (70.6%)으로 가장 많음. 다음으로 이용 불가능한 숙소 계약 등 불완전계약 이행이 34건(17.5%), 서비스 불만, 시설·위생상태 불량 12건(6.2%) 순으로 나타남.

[불만유형별 현황]

[단위: 건, (%)]

구분	계
계약취소에 따른 위약금불만	137(70.6)
불완전계약이행(이용 불가능한 숙소 계약 등)	34(17.5)
서비스 불만, 시설·위생상태 불량	12(6.2)
기타(안전, 도난, 분실 등)	11(5.7)
계	194(100.0)

□ 국내 사례

① 계약 취소에 따른 위약금 불만

- A씨는 2017. 7. 14. 공유 숙박 서비스 사업자를 통해 2박 3일간(2017. 8. 12 ~ 2017. 8. 14.) 숙소를 예약함.
- 개인사정으로 예약 당일 취소요청을 했으나, 서비스 사업자는 체크인 29일 전 취소임을 이유로 50%만 환불함.
- 숙소 제공자 환불규정에는 예약일 10일전 환불시 전액 환불 가능하다고 되어 있음에도 서비스 사업자는 환불요구를 거절함.

② 예약 누락 및 환불 거부

- B씨는 2017. 4. 29. 공유 숙박 서비스 사업자를 통해 숙소를 예약함.
- 체크인 당일 숙소를 방문하였으나 예약이 되어 있어 앓아 서비스 사업자에 항의 하여 다른 숙박시설을 안내받았으나 B씨는 다른 숙박시설 이용을 거절 후 환불을 요청함.
- 서비스 사업자는 결제금액의 50%만 환불함.

③ 예약 당시 숙소 위치와 실제 숙소 차이

- C씨는 2017. 6. 공유 숙박 서비스 사업자를 통해 숙소를 예약함.
- 온라인 플랫폼에는 숙소가 공항에서 15분 내 위치한다고 안내되어 있었으나, 숙박당일 숙소로 이동을 위해 지도 검색 해보니 공항에서 36분이 소요된다고 하고, 가는 도중에 비포장도로가 나오는 등 교통이 불편하여 예약을 취소하고 타 숙박시설을 이용함.
- 사업자에게 부정확한 정보 제공에 따른 숙박대금 전액 환불을 요구하였으나 사업자는 환불을 거절함.

④ 서비스 불만, 시설·위생상태 불량

- D씨는 공유 숙박 서비스 사업자를 통해 숙소를 예약함.
- 숙소에 가보니 더운 여름에 에어컨이 없어 숙소 제공자에게 예약 취소 후 환불을 요구했으나 숙소제공자는 30% 미만의 금액만 환불함.

□ 국외 사례

① 계약 취소에 따른 위약금 불만

- E씨는 2017. 5. 15. 공유숙박 서비스 사업자를 통해 4박 5일간(2017. 10. 1.~ 2017. 10. 5.) 숙소를 예약함.
- 2017. 5. 25. 개인사정으로 예약 취소했으나 서비스 사업자는 환급정책에 따라 결제금액의 50%만 환급함.
- E씨는 숙소제공자에게 나머지 50% 환급을 요청했으나 이를 거절당함.

② 예약 당시 숙소 위치와 실제 숙소 차이

- G씨는 2017. 8. 6. 공유숙박 서비스 사업자를 통해 1박 2일간(2017.8.12~2017.8.13.) 숙소를 예약함.
- 숙박 당일 현지에 도착해서 주소지로 찾아갔으나 숙소가 존재하지 않아, 타 숙박 시설을 이용함.
- 귀국 후 공유숙박 서비스 사업자에게 손해배상과 숙소제공자에 대한 제재를 요청하였으나 서비스 사업자는 타 숙박시설을 이용한 숙박비만 환급함.

③ 서비스 불만, 시설·위생상태 불량

- H씨는 2017. 6. 15. 공유숙박 서비스 사업자를 통해 10박 11일간(2017. 7. 27.~2017. 8. 6.) 숙소를 예약함.
- 숙소제공자는 7월부터 에어컨 사용이 가능하다고 사전 고지했으나 수리되지 않아 2017. 7. 4. 예약 취소함.
- 서비스 사업자는 예약금액 중 일부를 환급해줬으나 나머지 금액은 숙소제공자에 직접 요청해야한다고 안내하여 숙소제공자에게 남은 금액 환급을 요청하였으나, 거절당함.

④ 분실, 도난

- I씨는 공유숙박 서비스 사업자를 통해 숙소를 예약함.
- 현금 850,000원을 엔화로 환전해 숙소에 보관했으나 그 중 30,000엔이 없어져 경찰 및 숙소제공자에게 CCTV확인을 요청했으나 이를 거절당함.

1. 예약 전 환급 및 서비스 수수료 관련 규정을 상세히 살펴본다.

- 계약 체결시 공유숙박 플랫폼과 숙박업소의 환급 정책과 규정을 꼼꼼히 확인한다. 만약, 계획이 변경될 가능성이 있으면 취소·환급 가능한 상품을 선택한다.
- 공유숙박 업체 중 호스트의 승낙이 있을 때 예정된 취소 위약금을 감면해 주거나 사이트에 명시된 환급규정보다 호스트의 환급규정을 우선 적용하는 경우가 있으니 계약조건을 자세히 검토한다.
- 숙박 예정일 이전 예약 취소 횟수를 초과하거나 중복예약 시 일체 환급 불가능한 공유숙박 플랫폼이 있는 지 주의하여 꼼꼼히 살펴본다.

2. 예약 취소 후 취소가 완료되었는지 확인한다.

- 인터넷이나 모바일로 취소 시 접속오류나 네트워크 문제 등으로 취소가 완료되지 않을 가능성이 있고 여러 건을 예약했다 취소할 경우 착오로 취소가 누락될 수 있으므로, 예약을 취소할 때 취소 완료 여부를 꼼꼼히 확인한다.

3. 예약 취소 시 입증 가능한 방법을 이용한다.

- 취소시점에 따라 환급 금액이 달라질 수 있으므로 예약을 취소할 때에는 차후 분쟁발생 시 취소요구 사실 및 시점을 입증할 수 있도록 이메일이나 문자메시지 등을 이용한다.

4. 숙박서비스 관련 피해 발생 시 관계 기관에 도움을 요청한다.

- 소비자의 정당한 청약철회 및 계약해지 요구를 거부하는 등 사업자와의 분쟁이 원만히 해결되지 않는 경우 '1372소비자상담센터(국번 없이 1372)'에 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 있다.