

이 자료는 **즉시** 사용하시기 바랍니다.

| | | | |
|-----|-----------------------------|------|--|
| 배포일 | 2018년 10월 29일(월) (총 10쪽) | 담당부서 | 서울지원 서비스팀 |
| | | 담당자 | 홍인수 팀장 (02-3460-3041) 구은정 과장 (02-3460-3047) |

필라테스 및 요가, 계약 관련 소비자피해 많아

- 계약 시 계약내용 및 환불조건 등 꼼꼼히 확인해야 -

젊은 여성층을 중심으로 필라테스와 요가가 인기를 끌고 있는 가운데 관련 소비자피해가 발생하고 있어 주의가 요구된다.

최근 약 3년간 한국소비자원(원장 이희숙)에 접수된 필라테스 및 요가 관련 피해구제 신청은 총 830건으로, 매년 증가하고 있는 것으로 나타났다.

[최근 3년간 필라테스·요가 관련 피해구제 접수 현황]

[단위 : 건, (%)]

| 구분 | 2016년 | 2017년 | | 2018년 9월 기준 | 계 |
|---------------|------------------|------------------|-------|----------------------|-----|
| | | 9월 기준 | 9월 기준 | | |
| 필라테스 (증감률) | 72 (105.7 ↑) | 145 (101.4 ↑) | 102 | 131 (동기대비 28.4 ↑) | 348 |
| 요가 (증감률) | 165 (8.6 ↑) | 190 (15.2 ↑) | 138 | 127 (동기대비 8.0 ↓) | 482 |
| 계 (증감률) | 237 (26.7 ↑)* | 335 (41.4 ↑) | 240 | 258 (동기대비 7.5 ↑) | 830 |

* 2015년 총 187건(필라테스 35건, 요가 152건) 접수

□ 계약해지 거부 및 위약금 과다청구 등 ‘계약해지’ 관련 피해가 91.6%를 차지

피해유형별로는 중도 해지를 거부하거나 과도한 위약금을 청구하는 등 ‘계약해지’ 관련이 91.6%(760건)로 가장 많았고, ‘계약불이행’ 7.2%(60건) 등이었다.

[피해유형별 현황]

[단위 : 건, %]

| 피해유형 | 건수 | 비율 |
|-------------------------|-----|-------|
| 계약해지 관련(해지 거부/위약금 과다청구) | 760 | 91.6 |
| 계약불이행(불완전이행)* | 60 | 7.2 |
| 부당행위 | 6 | 0.7 |
| 기타(소지품 분실, 부상 등) | 4 | 0.5 |
| 계 | 830 | 100.0 |

* 운동시간 또는 강사 임의 변경, 수용인원 초과 등

구체적으로 ‘계약해지 거부’의 경우 ▲가격 할인 혜택이나 계약서에 기재된 환급 불가 조항, 사업자 변경 등을 이유로 계약 중도 해지를 거부하거나 ▲가족, 타인 등에게 이용권 양도나 이용기간 연장을 권유하며 회피한 사례가 많았다.

‘위약금 과다 청구’의 경우 ▲사업자가 임의로 정한 1개월 또는 1일(1회) 요금을 기준으로 이용일수 정산 ▲휴회기간을 이용기간에 산입하여 계산 ▲계약 체결 시 무료로 제공했거나 설명하지 않은 신용카드 수수료, 부가세, 운동복 등의 추가 비용을 공제한 사례가 많았다.

‘계약불이행’ 사례로는 ▲사업자 폐업 또는 변경으로 인해 소비자가 약정된 서비스를 이용하지 못하거나 ▲사업자가 일방적으로 운동시간, 강사를 변경해 계약 내용대로 이행하지 않는 경우도 있었다.

□ 3개월 이상 장기 계약(76.9%)과 일시불 대금결제(62.0%)가 많아

계약기간별로는 ‘3개월 이상’ 장기 이용계약이 76.9%(613건)로 주를 이루었고, ‘3개월 미만’은 6.0%(48건)에 불과했다.

* 계약기간이 확인되는 797건 분석

결제방법별로는 현금이나 신용카드 ‘일시불 결제’가 62.0%(423건)로 대부분을 차지했는데, 이 경우 폐업 등으로 사업자가 계약을 이행하지 않거나 정당한 해지 요구를 거부할 경우 할부항변권을 행사할 수 없어 피해보상을 받기가 어렵다.

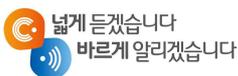
* 결제방법이 확인되는 682건 분석

□ 20대~30대 여성 소비자피해 많아

성별은 ‘여성’이 95.7%(765건)로 대부분이었고, ‘남성’은 4.3%(34건)에 불과했다. 연령별로는 ‘20대’가 42.2%(337명)로 가장 많았고, ‘30대’ 38.4%(307명), ‘40대’ 14.8%(118명), ‘50대 이상’ 4.0%(32명) 등의 순이었다. 특히, 20대~30대가 대다수(80.6%)를 차지했는데 이는 젊은 여성층의 미용과 체형관리에 대한 높은 관심이 반영된 것으로 풀이된다.

* 성별 및 연령이 확인된 799건 분석

한국소비자원은 소비자피해 예방을 위해 ▲계약 체결 시 계약기간과 환불조건 등 계약내용을 꼼꼼히 확인하고 계약서를 받아들 것 ▲장기계약 시 폐업 등 만일의 경우에 대비해 신용카드로 할부 결제할 것 ▲계약을 해지할 때는 사업자에게 내용증명 우편으로 통보할 것 등을 당부했다.



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



< 붙임 >

1 피해구제 접수 현황

□ (연도별) 필라테스 및 요가 관련 소비자피해 매년 증가

- 최근 약 3년간(2016.1.1.~2018.9.30.) 한국소비자원에 접수된 필라테스 및 요가 관련 피해구제 신청은 총 830건으로, 매년 지속적으로 증가하고 있음.

[최근 3년간 필라테스·요가 관련 피해구제 접수 현황]

[단위 : 건, (%)]

| 구분 | 2016년 | 2017년 | | 2018년 9월 기준 | 계 |
|---------------|------------------|------------------|-------|----------------------|-----|
| | | 9월 기준 | 9월 기준 | | |
| 필라테스 (증감률) | 72 (105.7 ↑) | 145 (101.4 ↑) | 102 | 131 (동기대비 28.4 ↑) | 348 |
| 요가 (증감률) | 165 (8.6 ↑) | 190 (15.2 ↑) | 138 | 127 (동기대비 8.0 ↓) | 482 |
| 계 (증감률) | 237 (26.7 ↑)* | 335 (41.4 ↑) | 240 | 258 (동기대비 7.5 ↑) | 830 |

* 2015년 총 187건(필라테스 35건, 요가 152건) 접수

□ (피해유형별) 계약해지 관련 피해가 91.6%를 차지

- 피해유형별로는 중도 해지를 거부하거나 과도한 위약금을 청구하는 등 ‘계약 해지’ 관련이 91.6%(760건)로 가장 많았고, ‘계약불이행’ 7.2%(60건), ‘부당행위’ 0.7%(6건) 등의 순으로 나타남.

[피해유형별 현황]

(단위 : 건, %)

| 피해유형 | 건수 | 비율 |
|-------------------------|-----|-------|
| 계약해지 관련(해지 거부/위약금 과다청구) | 760 | 91.6 |
| 계약불이행(불완전이행)* | 60 | 7.2 |
| 부당행위 | 6 | 0.7 |
| 기타(소지품 분실, 부상 등) | 4 | 0.5 |
| 계 | 830 | 100.0 |

* 운동시간 또는 강사 임의 변경, 수용인원 초과 등

- ‘계약해지 거부’의 경우 ▲가격 할인혜택이나 계약서에 기재된 환급 불가 조항, 사업자 변경 등을 이유로 계약 중도 해지를 거부하거나 ▲가족, 타인 등에게 이용권 양도나 이용기간 연장을 권유하며 회피한 사례가 많았음.
- ‘위약금 과다 청구’의 경우 ▲사업자가 임의로 정한 1개월 또는 1일(1회) 요금을 기준으로 이용일수 정산 ▲휴회기간을 이용기간에 산입하여 계산

▲계약 체결 시 무료로 제공했거나 설명하지 않은 신용카드 수수료, 부가세, 운동복 등의 추가비용을 공제한 사례가 많았음.

- ‘계약불이행’의 경우 ▲사업자 폐업 또는 변경으로 소비자가 약정된 서비스를 이용하지 못하거나 ▲사업자가 일방적으로 운동시간, 강사를 변경해 계약 내용대로 이행하지 않는 경우도 있었음.

□ (계약기간·결제방법별) 3개월 이상이 76.9%, 일시불 결제가 대부분

- 계약기간은 ‘3개월 이상~6개월 미만’이 37.9%(302건)로 가장 많았고, ‘6개월 이상~12개월 미만’ 25.6%(204건), ‘12개월 이상’ 13.4%(107건), ‘3개월 미만’ 6.0%(48건)였음. 이용횟수로 계약한 경우는 17.1%(136건)로 나타남.

[계약기간별 현황]

[단위 : 건, (%)]

| 구분 | 계약기간 | | | | 이용횟수 | 계* |
|------------|-------------|-------------------|--------------------|---------------|---------------|----------------|
| | 3개월 미만 | 3개월 이상 ~6개월 미만 | 6개월 이상 ~12개월 미만 | 12개월 이상 | | |
| 건수 (비율) | 48 (6.0) | 302 (37.9) | 204 (25.6) | 107 (13.4) | 136 (17.1) | 797 (100.0) |

* 계약기간 미확인 건(33건) 제외

- 이용대금 결제방법은 현금이나 신용카드 ‘일시불 결제’가 62.0%(423건)로 주를 이루었으며, 신용카드 ‘할부결제’는 38.0%(259건)로 나타남.

[이용대금 결제방법별 현황]

[단위 : 건, (%)]

| 구분 | 일시불(현금·카드) | 신용카드 할부결제 | 계* |
|------------|---------------|---------------|----------------|
| 건수 (비율) | 423 (62.0) | 259 (38.0) | 682 (100.0) |

* 결제방법 미확인 건(148건) 제외

□ (성별·연령별) 20대~30대 여성 소비자피해 많아

- 성별은 ‘여성’이 95.7%(765건)로 대부분이었고, ‘남성’은 4.3%(34건)에 불과했음.
- 연령별로는 ‘20대’가 42.2%(337명)로 가장 많았고, ‘30대’ 38.4%(307명), ‘40대’ 14.8%(118명), ‘50대 이상’ 4.0%(32명) 등의 순이었음.
- 특히, 20대~30대가 대다수(80.6%)를 차지했는데 이는 젊은 여성층이 미용 및 체형관리에 관심이 많기 때문인 것으로 풀이됨.

[성별·연령별 현황]

(단위 : 건, %)

| 성별 | 연령 | 건수 | 비율 |
|-----------|-----------|------------|--------------|
| 남 | 20-29세 | 7 | 0.9 |
| | 30-39세 | 14 | 1.8 |
| | 40-49세 | 8 | 1.0 |
| | 50-59세 | 5 | 0.6 |
| | 소계 | 34 | 4.3 |
| 여 | 10-29세 | 5 | 0.6 |
| | 20-29세 | 330 | 41.3 |
| | 30-39세 | 293 | 36.6 |
| | 40-49세 | 110 | 13.8 |
| | 50-59세 이상 | 27 | 3.4 |
| | 소계 | 765 | 95.7 |
| 계* | | 799 | 100.0 |

* 성별 및 연령 미확인 건(31건) 제외

□ (합의율) 피해구제 합의율 52.9%에 불과

- 피해구제 신청사건 중 환급, 계약해지 등 당사자 간 ‘합의’가 이루어진 경우는 52.9%(426건)에 불과함.
- 합의에 이르지 못한 47.1%(379건)의 경우, 계약서에 환불 불가로 명시하거나 「소비자분쟁해결기준(공정거래위원회 고시)」보다 현저히 높은 위약금을 청구, 사업자가 폐업 또는 변경된 것으로 분석됨.

[피해구제 합의율]

[단위 : 건, (%)]

| 구분 | 합의* | 미합의 | 계** |
|------------|---------------|---------------|----------------|
| 건수 (비율) | 426 (52.9) | 379 (47.1) | 805 (100.0) |

* 환급, 배상, 계약해제·해지, 계약이행 등

** 처리가 진행 중인 건 제외(25건) 제외

【사례1】 계약해지 거부

A씨는 2016. 3. 요가 1년 이용계약을 체결하고 680,000원을 현금 결제함. 다음날 개인 사정을 이유로 한번도 이용하지 않은 상태에서 계약해지를 요구했으나 사업자는 이를 거부하며 타인에게 이용권 양도를 강요함.

【사례2】 위약금 과다 요구

B씨는 2018. 2. 12. 필라테스 3개월 이용계약을 체결하고 600,000원을 신용카드 3개월 할부로 결제함. 1일 이용 후 건강상의 이유로 계약해지 및 환급을 요청했으나 사업자는 할인 전 가격으로 1개월 이용료 및 가입비 (30,000원)와 위약금 10%를 공제하고 234,000원만 환급하겠다고 함.

【사례3】 계약 중도 해지 시 추가 비용 요구

C씨는 2018. 3. 29. 필라테스 그룹레슨 24회를 계약하고 528,000원을 일시불로 결제함. 1회 강습 후 수업방식 불만족으로 계약해지 및 잔여대금 환급을 요청하자 사업자는 계약서에 없었던 신용카드 수수료, 부가세, 운동복 대금 등을 추가로 공제하겠다고 함.

【사례4】 계약 불이행

D씨는 2017. 6. 1. 요가 1년 이용계약을 체결하고 900,000원을 신용카드 6개월 할부로 결제함. 21시에 강습을 하기로 했으나 해당 시간대의 수업을 폐강하고 이후 대체 수업을 마련하지 않음. D씨는 사업자의 일방적인 계약 내용 변경을 이유로 계약해지 및 잔여대금 환급을 요청했으나 사업자는 이를 거부함.

<< 계약체결 전 >>

□ 계약기간은 신중하게 결정한다.

- 사업자가 가격 할인 혜택 등으로 장기 계약을 유도하더라도 가격이 싸다는 이유만으로 충동적인 장기 이용계약은 삼가고, 계약기간을 신중하게 계약할 필요가 있음.

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

- 중도 해지 시 1개월 또는 1일(1회) 정상가 대금을 요구하는 등 소비자에게 불리한 환불조항이 있는지 꼼꼼하게 확인하고 계약서를 반드시 요구한다.
- 계약서 등에 기재된 계약해지 시 카드수수료, 부가세, 운동복 대금 등 추가 비용 공제 항목 등을 꼼꼼히 확인한다.

□ 3개월 이상 장기 이용계약 시 신용카드 할부로 결제한다.

- 장기 이용계약 시에는 만일의 경우를 대비해 일시불 결제보다 신용카드 할부로 결제(대금이 20만원 이상인 경우 2개월 이상의 기간에 걸쳐 3회 이상 나누어 지급)한다.

※ 소비자가 이용대금을 신용카드 할부로 결제한 경우, 계약기간 중 사업자가 폐업하거나 중도 해지 요구를 거부할 때 소비자는 「할부거래에 관한 법률」 제16조에 따라 신용카드사에 잔여 할부금 지급을 거부할 수 있음.

<< 계약체결 후 >>

□ 계약 해지 시에는 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 열린소비자포털(모바일앱, www.consumer.go.kr)'을 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.

| 체 육시 설 업 | | |
|---|---|---|
| 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·부대시설 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 | | |

| [별표 3의2] <u>이용료의 반환기준(제21조의2 관련)</u> | | |
|--|-------------|--|
| 구분 | 반환사유 발생일 | 반환금액 |
| 1. 법 제22조 제1항제4호가목에 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: $\text{반환금액} = [\text{이용료} - (\text{이용료} \times \frac{\text{이미 경과한기간(일수)}}{\text{계약상이용기간(일수)}})] - \text{위약금}$ 2) 계약내용이 이용 횟수로 정해진 경우: $\text{반환금액} = [\text{이용료} - (\text{이용료} \times \frac{\text{이미 이용한횟수}}{\text{계약상이용횟수}})] - \text{위약금}$ |
| 2. 법 제22조 제1항제4호 나목에 해당하는 경우 | 가. 이용개시일 전 | 반환금액 = 이용료 + 위약금 |
| | 나. 이용개시일 이후 | 1) 계약내용이 이용 기간으로 정해진 경우: $\text{반환금액} = [\text{이용료} - (\text{이용료} \times \frac{\text{이미 경과한기간(일수)}}{\text{계약상이용기간(일수)}})] + \text{위약금}$ 2) 계약내용이 이용 횟수로 정해진 경우: $\text{반환금액} = [\text{이용료} - (\text{이용료} \times \frac{\text{이미 이용한횟수}}{\text{계약상이용횟수}})] + \text{위약금}$ |
| 비고 1. "이용개시일"이란 계약내용이 이용 기간으로 정해진 경우에는 이용 기간이 시작되는 첫날을 말하고, 계약내용이 이용 횟수로 정해진 경우에는 이용을 시작하는 첫날을 말한다. 2. "이용료"란 일반이용자가 체육시설업자에게 계약 시 납부한 총 금액을 말하며, 계약금·입회금·가입비·부대시설 이용료 등의 금액을 모두 포함한다. 다만, 보증금은 이용료에 포함되지 않는다. | | |

계속거래 등의 해지·해제에 따른 위약금 및 대금의 환급에 관한 산정기준 (공정거래위원회 고시 제2017-20호)

| [별 표] 위약금 청구 기준(제4조제1항 관련) | | |
|----------------------------|----|------------|
| 업종 | 구분 | 위약금 기준 |
| 헬스· 피트니스업 | - | 총계약대금의 10% |