

 한국소비자원 Korea Consumer Agency	<h1>보도자료</h1> <p>“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</p>	 페이스북 @kcanews  인스타그램 @kca.go.kr	
<p>이 자료는 1월 25일(화) 06시부터 사용하시기 바랍니다.</p>			
배포일	2022년 1월 24일(월) (총 8쪽)	담당부서 담당자	시장조사국 온라인거래조사팀 최난주 팀 장 (043-880-5691) 양종현 조사관 (043-880-5698)

골프장 이용료 및 위약금 규정 등 이용조건 개선 필요

대중골프장은 골프 대중화 정책의 일환으로 이용료 중 개별소비세 등 면제* 및 재산세 감면 혜택이 있다. 하지만 한국소비자원(원장 장덕진) 조사 결과 일부 대중골프장은 이용료가 회원제 골프장의 비회원 평균요금보다 더 비싼 것으로 나타났다.

* 개별소비세 12,000원, 농어촌특별세 3,600원, 교육세 3,600원, 부가가치세 1,920원 등 총 21,120원

최근 4년간(2018~2021.9) 1372소비자상담센터*에 접수된 골프장 관련 소비자불만 건수는 총 1,516건**으로 ‘이용료 부당·과다청구’가 18.5%(280건)로 가장 많았고, ‘미사용 요금 환급 거부’ 18.3%(278건), ‘계약 불이행’ 14.4%(219건) 등의 순이었다.

* 공정거래위원회가 운영하고 한국소비자단체협의회, 한국소비자원, 광역지자체가 참여해 상담을 수행하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터(유료)

** ('18년) 331건 → ('19년) 351건 → ('20년) 485건 → ('21년 9월) 349건

□ 일부 대중골프장 그린피, 회원제 골프장의 비회원 평균요금보다 비싸

[골프장 이용료 및 이용약관 실태조사 개요]

- (조사대상) 전국 135개 사업자의 170곳 골프장(대중제 85곳, 회원제 85곳)
 - ※ 골프산업 포털에 게시된 전국 골프장 사업자 364개 중 권역별로 골프장 수 비율만큼 무작위 추출
- (조사방법) 각 골프장 사업자의 인터넷 홈페이지, 예약실·프론트 유선 문의
- (조사내용) 18홀 기준 골프장 이용료(그린피), 위약규정 등 이용조건
- (조사기간) 2021. 10. 28. ~ 2021. 11. 19.

전국 대중제 및 회원제 골프장의 그린피(각 85곳, 1인/18홀 기준, 회원제 골프장은 비회원 요금)를 조사한 결과, 대중골프장의 그린피가 회원제 골프장 평균 요금을 넘어선 곳이 평일 요금 기준 24.7%(21곳)를 차지했으며, 최고 61,477원까지 비쌌다. 주말 요금도 대중골프장의 22.4%(19곳)가 회원제 골프장의 평균요금보다 비쌌으며, 가장 비싼 곳은 48,681원까지 차이가 났다.

또한 평일 그린피 최고요금은 회원제와 대중제 모두 동일한 250,000원으로, 회원제에서 최저요금(120,000원)의 2.1배인 반면, 대중제는 최저요금(60,000원)의 4.2배에 달해 요금 편차가 컸다. 주말 그린피 역시 회원제와 대중제의 최고요금은 각 300,000원, 290,000원으로 큰 차이가 없었지만, 회원제는 최저요금(150,000원)의 2.0배, 대중제는 3.2배(최저요금 90,000원)까지 차이가 났다.

회원제와 대중제 간 그린피 구간별 평균요금의 차이를 보면, 회원제가 평일 기준 '10만원 이상 ~ 15만원 미만'에서 13,911원, '15만원 이상 ~ 25만원 미만'에서는 2,000여 원 비쌌으며, 25만원 이상에서는 동일했다. 주말 기준으로도 '15만원 이상'에서 요금이 비싸질수록 평균요금 차이가 17,751원에서 1,373원으로 줄어들어 대중골프장이라 하더라도 고가요금 골프장은 회원제와 별 차이가 없었다.

<그린피 구간별 평균요금(1인 기준) 비교>

(단위 : 곳/원)

구 분		5만원 이상~ 10만 미만	10만 ~ 15만	15만 ~ 20만	20만 이상 ~ 25만	25만 이상	계	
평일	회원제	골프장 수	-	9	37	36	3	85
		평균요금(A)	-	135,911	175,851	208,659	250,000	
	대중제	골프장 수	15	30	25	13	2	85
		평균요금(B)	76,533	122,000	173,352	206,385	250,000	
평균요금 차(A-B)		-	13,911	2,499	2,274	0		
주말	회원제	골프장 수	-	-	14	29	42	85
		평균요금(A)	-	-	182,351	226,086	268,636	
	대중제	골프장 수	3	19	25	19	19	85
		평균요금(B)	93,333	120,105	164,600	223,053	267,263	
평균요금 차(A-B)				17,751	3,033	1,373		

※ 회원제 골프장은 비회원 요금 조사

□ 대중제 및 회원제 일부 골프장, 예약 취소 시 위약금 과다

대중제 및 회원제 골프장 총 169곳(예약제가 아닌 1곳 제외)의 위약 규정을 조사한 결과, 골프장 이용 7일~9일 전 취소 시에도 위약금이나 이용정지 등의 불이익을 주는 골프장이 15곳(8.9%)으로 나타났으며, 심지어 위약금으로 최대 4인(1팀) 그린피 전액을 부과하는 곳도 있었다. 또한, 골프장 중에는 소비자에게 이용을 강제할 수 없는 카트비까지 위약금에 포함하는 곳도 있었다.

* 「골프장 이용 표준약관(공정거래위원회 제10033호, 2016.10.10.)」 상 소비자는 평일 이용 3일 전까지, 주말 이용 4일 전까지 위약금 없이 취소 가능

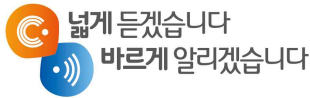
□ 천재지변이나 불가항력적 사유로 경기 중단 시 환불규정 없는 곳도 많아

표준약관과 소비자분쟁해결기준(공정거래위원회 고시 제2021-7호)은 강설·폭우·안개 등 천재지변이나 불가항력적 사유로 경기를 중단 시 미이용 홀에 대한 이용료를 환급*하도록 하고 있다. 그러나 조사대상 중 이러한 환급규정을 표시하지 않았거나, 기준보다 적게 환급하는 곳이 전체 170곳 중 75곳(44.1%)에 달했다.

* 표준약관은 1홀이라도 완전히 이용하지 못한 경우 '제세공과금 및 클럽하우스 시설이용료를 제외한 이용료를 기준으로 전체 홀 수 중 미이용 홀 수 만큼 환급'하도록 규정

* 소비자분쟁해결기준은 1번째 홀까지 경기를 마치지 못한 경우 '제세공과금을 제외한 금액'을, 9번째 홀까지 경기를 마치지 못하는 경우 '위 금액의 50%를 환급'하도록 규정

한국소비자원은 이번 조사결과를 바탕으로 조사대상 사업자들에게 ▲소비자들의 기대 수준을 고려하여 골프장 이용료를 합리적으로 운영할 것, ▲예약 취소 시 과도한 위약기간 및 위약금을 개선할 것 등을 권고할 예정이다. 또한, 공정거래위원회는 올해 1분기 중 주요 골프장에 대한 불공정 약관을 직권 조사할 계획이다.



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



< 불임 > 골프장 이용실태 조사 결과

1 소비자 불만 현황

- (상담건수) 2018년~2021년 9월까지 1372소비자상담센터에 접수된 골프장 관련 소비자 상담은 매년 증가세
 - 특히 코로나19 확산 첫해인 2020년은 전년 대비 38.2% 증가
 - * 1372소비자상담센터 : 공정거래위원회가 운영하고 한국소비자단체협의회, 한국소비자원, 광역지자체가 참여해 상담을 수행하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터(유료)
- (상담사유) '이용료 부당·과다 청구'가 18.5%(280건)으로 가장 많이 차지
 - 이어 '미사용 요금 환급 거부' 18.3%(278건), '계약 불이행' 14.4%(219건), '입회금 반환 거부·지연' 14.3%(217건), '예약 취소 위약금 과다 부과' 13.5%(204건) 등

<골프장 관련 소비자 불만·피해 현황>

(단위: 건, %)

구 분	2018년	2019년	2020년	2021년 9월	계
이용료 부당·과다 청구	36(10.9)	96(27.4)	81(16.7)	67(19.2)	280(18.5)
미사용 요금 환급 거부	90(27.2)	63(17.9)	83(17.1)	42(12.0)	278(18.3)
계약불이행	53(16.0)	52(14.8)	61(12.6)	53(15.2)	219(14.4)
입회금 반환 거부·지연	49(14.8)	25(7.1)	123(25.4)	20(5.7)	217(14.3)
예약취소 위약금 과다	39(11.8)	36(10.3)	61(12.6)	68(19.5)	204(13.5)
경기 중단 시 이용료 환급 거부	15(4.5)	15(4.3)	13(2.7)	14(4.0)	57(3.8)
안전사고 대처 미흡	3(0.9)	8(2.3)	9(1.9)	12(3.4)	32(2.1)
기타	46(13.9)	56(16.0)	54(11.1)	73(20.9)	229(15.1)
계	331(100.0)	351(100.0)	485(100.0)	349(100.0)	1,516(100.0)
전년대비 증감률	-	6.0	38.2	△8.6*	-

* 2020년 동 기간 건수(1~9월 382건) 대비

□ (주요 상담 사례)

- 이용료 부당/과다 청구

소비자 A씨(남, 40대)는 2020. 11. 골프장 측에 이용료를 문의하여 1회 1인당 130,000원이라고 안내받고, 위 금액을 회당 이용료로 1년 동안 골프장을 이용하는 계약을 체결하였으나, 2021. 5. 골프장 측에서 일방적으로 이용료가 인상되었다며 50,000여 원을 더 부담해야 한다고 통지함.

○ 미사용 요금 환급 거부

소비자 B씨(남, 60대)는 2019. 11. 골프장을 3년 동안 총 144회 이용하는 계약을 체결하고 11,000,000원을 지불함. 이후 이용 혜택이 계속 축소되고 정상적으로 이용하지 못하는 상황이 발생해 계약해지 및 미사용 분에 대한 환급을 요구하자, 골프장 측은 과도한 공제금액을 제시하며 계약해지 철회를 종용하고 환급금 지급을 미룸.

○ 계약 불이행

소비자 C씨(남, 60대)는 2018. 6. 4. 골프회원권을 90,000,000원에 분양받을 당시 받은 시설물 이용 약정서 상에는 연간 10일 범위에서 숙박시설 이용 및 그린피 주중·주말 면제가 가능한 것으로 명시되었는데, 2021. 1. 골프장 측이 일방적으로 그린피 면제 혜택을 철회하고, 예약가능 횟수도 매주 2회에서 매달 3회로 변경함.

○ 입회금 반환 거부 · 지연

소비자 D씨(남, 60대)는 20년 후 입회금 반환 조건으로 골프회원권을 구입한 후 기한이 경과한 2019. 10. 10. 입회금 반환을 요구하자, 골프장 측은 D씨가 입회금을 반환 받을 권리는 인정하면서도 재무 악화를 이유로 지급을 미루어 2020년 두차례 독촉장을 보냈지만 입회금을 반환받지 못함.

○ 예약 취소 시 위약금 과다 부과

소비자 E씨(남, 30대)는 2021. 2. 15. 골프장에 방문하였으나 오전부터 시작된 악천후로 정상적인 경기가 불가능해 예약을 취소하였으나, 골프장 측에서는 당시 기상악화를 전혀 고려하지 않고 이용요금의 50%를 위약금으로 청구함.

○ 우천으로 경기 중단 시 환급 거부

소비자 F씨(남, 40대)는 2020. 8. 23. 골프장 이용 중 우천으로 총 18홀 중 7번째 홀을 시작할 즈음 경기를 중단하고, 나머지 12홀에 대해 이용료 환급을 요구하였으나, 골프장 측은 자사 규정에 따라 환급은 불가하다며, 카트비 10,000원만 환급함.

[조사 개요]

- (조사대상) 전국 135개 사업자의 170곳 골프장(대중제 85곳, 회원제 85곳)
 - ※ 이 중 35개 사업자는 대중제 골프장 및 회원제 골프장을 병설로 모두 운영
 - ※ 조사대상 골프장은 골프산업 포털에 게시된 전국 골프장 사업자 364개 중 9개 권역* 별로 골프장 수 비율만큼 무작위 추출
 - * 강원, 서울경기인천, 대구경북, 부산울산경남, 충북, 대전충남세종, 전북, 광주전남, 제주
- (조사방법) 각 골프장 사업자의 인터넷 홈페이지, 예약실·프론트 유선 문의
- (조사내용) 18홀 기준 골프장 이용료*(그린피), 위약기준 등 이용조건
 - * 회원제 골프장은 비회원 기준 이용료 조사
- (조사기간) 2021. 10. 28. ~ 2021. 11. 19.

가. 골프장 이용료(그린피)

- (그린피) 대중골프장 85곳 중 1인 그린피가 회원제 골프장 비회원 평균요금 (188,523원)을 넘어선 곳이 평일 기준 24.7%(21곳)를 차지하였으며, 가장 비싼 대중골프장(250,000원)은 최대 61,477원까지 초과
 - 주말 기준으로는 대중골프장의 22.4%(19곳)가 회원제 골프장 비회원 평균 요금(241,319원)을 넘었으며, 가장 비싼 곳(290,000원)은 최대 48,681원 초과
 - 평일 최고요금은 회원제와 대중제 모두 250,000원으로 동일하나, 회원제는 최저요금(120,000원)의 2.1배인 반면, 대중제는 최저요금(60,000원)의 4.2배
 - 주말 역시 회원제와 대중제 간 최고요금(각각 300,000원, 290,000원) 차이는 거의 없으나, 회원제는 최저요금(150,000원)의 2.0배, 대중제는 최저요금(90,000원)의 3.2배 편차

<회원제 및 대중제 1인 그린피 현황>

(단위 : 원)

구 분	평균 요금		최저 요금		최고 요금		최고/최저요금(차액)	
	평일	주말	평일	주말	평일	주말	평일	주말
회원제(A)	188,523	241,319	120,000	150,000	250,000	300,000	2.1배 (130,000)	2.0배 (150,000)
대중제(B)	144,998	190,341	60,000	90,000	250,000	290,000	4.2배 (190,000)	3.2배 (200,000)

※ 회원제 골프장은 비회원 요금 조사

- (요금대별 비교) 평일 기준 회원제와 대중제 간 평균요금 차이는 '10만원 이상 ~ 15만원 미만'에서 13,911원, '15만원 이상 ~ 25만원 미만'에서 2,000여 원이며, 최고값 구간은 차이 없이 동일

- 주말은 '15만원 이상'에서 요금이 비싸질수록 평균요금 차이가 최고 17,751원에서 최저 1,373원으로 감소

<그린피 구간별 평균요금 비교>

(단위 : 곳/원)

구 분		5만원 이상~ 10만 미만	10만 ~ 15만	15만 ~ 20만	20만 이상 ~ 25만	25만 이상	계	
평 일	회원제	골프장 수	-	9	37	36	3	85
		평균요금(A)	-	135,911	175,851	208,659	250,000	
	대중제	골프장 수	15	30	25	13	2	85
		평균요금(B)	76,533	122,000	173,352	206,385	250,000	
평균요금 차(A-B)		-	13,911	2,499	2,274	0		
주 말	회원제	골프장 수	-	-	14	29	42	85
		평균요금(A)	-	-	182,351	226,086	268,636	
	대중제	골프장 수	3	19	25	19	19	85
		평균요금(B)	93,333	120,105	164,600	223,053	267,263	
평균요금 차(A-B)				17,751	3,033	1,373		

※ 회원제 골프장은 비회원 요금 조사

나. 예약 취소/경기 중단시 환불 규정

□ (예약 취소 위약금) 7일~9일전 취소 시에도 위약금이나 이용정지 등의 불이익을 주는 골프장이 15곳(8.9%) 있었으며, 이 중 일부는 위약금으로 최대 4인(1팀) 기준 그린피 전액을 부과(예약제가 아닌 1곳을 제외한 대중제 및 회원제 총 169곳 조사)

- 일부 골프장은 위약금 부과 시 소비자에게 이용을 강제할 수 없는 카트비 까지 포함

* 「골프장이용 표준약관(공정거래위원회 제10033호, 2016.10.10.)」에 따르면 소비자는 평일 이용 3일 전까지, 주말 이용 4일 전까지 위약금 없이 취소 가능

□ (천재지변 등 경기 중단) 표준약관과 소비자분쟁해결기준은 강설·폭우·안개 등 천재지변이나 불가항력적 사유로 경기 중단 시 미이용 홀 요금은 환급*

* 표준약관은 1홀이라도 완전히 이용하지 못한 경우 '제세공과금 및 클럽하우스 시설이용료를 제외한 이용료를 기준으로 전체 홀 수 중 미이용 홀 수' 만큼 환급. 소비자분쟁해결기준은 1 번째 홀까지 경기를 마치지 못한 경우 '제세공과금을 제외한 금액'을, 9번째 홀까지 경기를 마치지 못하는 경우 '위 금액의 50%' 환급

- 그러나 조사대상 중 75곳(44.1%)은 위 경우에 해당하는 환급규정을 표시 하지 않았거나, 위 기준보다 적게 환급하는 것으로 표시

- 세부적으로는 1홀 미만 이용 후 중단 시에는 환급규정을 표시하지 않았거나 (74곳, 43.5%), 과소환급(1곳, 0.6%)하는 것으로 표시

- 2홀 이후 중단 시에는 환급규정 미표시(37곳, 21.8%), 과소환급(3곳, 1.8%) 등이 총 40곳(23.5%) 차지

<천재지변·불가항력 사유로 경기 중단 시 환급규정>

(단위 : 곳(%))

표준약관 또는 소비자분쟁해결 기준 준수 여부	1홀 미만 이용 후 중단 시				2홀 이후 중단 시			
	표시		미표시	계	표시		미표시	계
	준수	미준수			준수	미준수		
회원제	51 (60.0)	1 (1.2)	33 (38.8)	85 (100.0)	61 71.8	1 (1.2)	23 (27.1)	85 (100.0)
대중제	44 (51.8)	0 (0.0)	41 (48.2)	85 (100.0)	69 81.2	2 (2.4)	14 (16.5)	85 (100.0)
계	95 (55.9)	1 (0.6)	74 (43.5)	170 (100.0)	130 76.5	3 (1.8)	37 (21.8)	170 (100.0)