

이 자료는 **9월 1일(목) 오전**부터 사용하시기 바랍니다. [방송인터넷 매체는 8월 31일(수) 12시]

배포일	2022년 8월 31일(수) (총 13쪽)	담당	한국소비자원 경기지원 문화여행팀
			정고운 팀 장 (031-370-4731)
			장민호 과 장 (031-370-4733)
			공정거래위원회 소비자정책국 소비자안전정보과
			이희재 과 장 (044-200-4418)
			김지원 조사관 (044-200-4425)

## “추석 명절 택배, 상품권 소비자피해 주의하세요”

- 한국소비자원·공정거래위원회, 추석 명절 소비자 피해주의보 발령 -

- 한국소비자원(원장 장덕진, 이하 소비자자원)과 공정거래위원회(위원장 조성욱, 이하 공정위)는 추석 명절을 맞아 소비자 피해가 증가할 것으로 예상되는 택배 및 상품권에 대해 소비자 피해주의보를 발령했다.
  - 코로나19로 인해 비대면·온라인 거래의 확산이 지속되는 가운데 소비자들의 택배\*와 온라인상품권\*\* 사용은 증가 추세이며, 특히 추석 명절 기간에는 더 많은 이용이 예상된다.
    - \* 택배 물량 '19년 27.8억 박스 → '20년 33.7억 박스 → '21년 36.3억 박스(한국통합물류협회)
    - \*\* 온라인쇼핑 e쿠폰 서비스 거래액 '19년 33,239억원 → '20년 43,990억원 → '21년 59,534억원(통계청)
  - 택배와 상품권 관련 소비자피해는 매년 꾸준히 발생하고 있으며, 특히 9~10월에 피해가 많아 소비자들의 각별한 주의가 필요하다.
    - 올해는 빠른 추석으로 신선·냉동식품의 부패·변질 등의 피해가 우려되므로, 택배 물량이 집중되는 시기를 고려해 배송을 의뢰하고, 분쟁에 대비해 운송장, 물품구매영수증 등 증빙자료를 보관해야 한다.
    - 높은 가격 할인을 미끼로 대량 구입, 현금 결제 등을 유도하는 경우 상품권 구매를 피하고, 이벤트 등을 통해 무상제공된 상품권은 유효기간이 짧고 유효기간이 경과하면 사용하지 못할 수 있으므로 주의해야 한다.
- 소비자자원과 공정위는 소비자들에게 피해사례와 유의사항을 제공하고 유사한 피해를 입지 않도록 주의를 당부했다.
  - 피해 발생 시 소비자24 또는 1372소비자상담센터(발신자부담)를 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.

# 1

## 주요 소비자 피해 사례

- 소비자원과 공정위에 따르면 추석 연휴가 포함된 9~10월에 택배, 상품권 관련 소비자피해가 많이 발생하고 있는 것으로 나타났다.
- 최근 3년간('19년~'21년) 추석 연휴를 전후한 9~10월에 소비자원에 접수된 택배 및 상품권 관련 피해구제 신청은 각각 126건과 157건으로, 전체기간 대비 17.9%(택배), 15.4%(상품권)에 해당한다.

### < 택배 및 상품권 관련 소비자피해 현황 >

(단위: 건, %)

구분		2019년		2020년		2021년		계	
		9~10.	9~10.	9~10.	9~10.	9~10.	9~10.		
택배	소비자상담	6,436	1,137 (17.7)	6,327	1,371 (21.7)	6,564	1,150 (17.5)	19,327	3,658 (18.9)
	피해구제	223	30 (13.5)	201	45 (22.4)	278	51 (18.3)	702	126 (17.9)
상품권	소비자상담	3,600	679 (18.9)	3,905	699 (17.9)	26,812*	7,684 (28.7)	34,317	9,062 (26.4)
	피해구제	228	45 (19.7)	298	57 (19.1)	495	55 (11.1)	1,021	157 (15.4)

\* 머지포인트로 관련 소비자상담이 급증

- 대표적인 소비자피해 사례는 ▲(택배) 물품 파손·훼손, 분실, 배송 지연, 오배송 ▲(상품권) 유효기간 경과로 사용 거부, 상품권 잔액 환급거부 등이다.
- (택배) 택배서비스 이용이 집중되는 추석 연휴에는 배송 지연, 파손·훼손, 물품 분실 등의 사고가 자주 발생하고, 명절 선물로 선호도가 높은 신선·냉동식품의 경우 부패·변질된 상태로 배송되는 경우도 있다.

#### ▶ 사례 1 변질된 신선식품에 대한 손해배상 거부

- A씨는 재래시장에서 구매한 냉동떡, 건어물을 보내기 위해 택배 배송 의뢰함. 4일 만에 배송된 물품이 모두 심하게 부패해 택배 사업자에게 이의를 제기함. 택배 사업자는 구매 영수증이 없다는 이유로 배상 거부함.

- (상품권) 상품권의 유효기간이 경과하여 구매금액의 90% 환급을 요구하였으나 이를 거부하는 경우가 있다.

#### ▶ 사례 2 유효기간 경과한 모바일상품권의 환급 거부

- B씨는 2022년 4월 온라인쇼핑을 통해 놀이공원 이용권 4매를 구매하고 71,600원을 결제함. 유효기간(2022.6.19.) 내 상품권을 사용하지 못해 90% 환급을 요구하였으나 특가 판매를 이유로 환급을 거부당함.

### 가. 택배

- 명절 연휴 전후로는 택배 물량이 급증하여 배송이 지연될 수 있으므로 충분한 시간 여유를 두고 배송을 의뢰한다.
  - 급히 보내야 할 물품이나 당장 필요한 신선·냉동식품이 아니라면 가급적 추석 이후에 택배서비스를 이용하는 것이 바람직하다.
- 파손·훼손이 우려되는 물품은 포장 완충재 등을 이용하여 꼼꼼하게 포장하고, '파손주의' 문구를 표기한 후 택배기사에게 사전 고지한다.
- 운송장에 물품 종류, 수량, 가격을 정확하게 기재하고 배송 완료될 때까지 보관한다.
  - 운송물의 품명과 중량·수량, 물품 가격 등을 운송장에 정확히 기재해야 운송물이 분실되거나 훼손되었을 때 적절한 배상을 받을 수 있다.
  - 50만 원 이상 고가 물품은 사전에 고지하고 추가 요금을 지불하거나 보험에 가입한다.
- 소비자가 택배서비스 이용을 예약하고 수거를 위해 위탁 물품을 별도 장소(문 앞 등)에 둘 경우 분실에 유의해야 한다.
  - \* (택배 표준약관) 택배사업자의 책임은 소비자(송화인)으로부터 운송물을 받은 때로부터 시작함
- 보내는 사람은 받는 사람에게 택배 발송 사실과 송장번호를 미리 알려 배송 상황을 주기적으로 확인하도록 하고, 부재 시 배송 장소를 택배 사업자와 협의할 수 있도록 한다.
- 운송물을 받으면 바로 파손·변질 여부 등을 확인하고, 문제가 있는 경우 즉시(늦어도 수령일로부터 14일 이내) 사업자에게 알려야 한다.
  - \* 택배 파손, 분실 등의 피해에 대비해 증빙자료(운송장, 물품 구매영수증, 택배를 보내기 전·후 사진 또는 동영상 등) 보관
- 편의점택배 이용 시 해당 점포의 택배보관 장소를 미리 확인한 후 이용 여부를 결정하고, 고가의 물품은 가급적 택배기사 또는 택배사의 영업소에서 사전 고지 후 배송 의뢰한다.

## 나. 상품권

- 명절 등 상품권 수요가 집중되는 시기에 높은 가격 할인을 미끼로 대량 구입, 현금 결제 등을 유도하는 판매 행위는 사기 수법일 가능성이 크기 때문에 이용하지 않는 것이 좋다.
- 상품권 구매 전 유효기간, 환급규정, 사용 조건 등을 반드시 확인하고 구매 후에는 기간 내에 사용하도록 한다.
  - 특히, 모바일상품권은 지류형상품권에 비해 유효기간이 짧은 경우가 많으므로 사용에 각별한 주의가 필요하다.
- 코로나19 등으로 인해 상품권 사용이 어려운 경우, 유효기간 내에 발행자 또는 가맹점을 통해 기간 연장 가능 여부를 문의하는 것이 좋다.
  - 구매한 상품권을 유효기간 내 사용하지 못한 경우, 발행일로부터 5년(상사채권 소멸시효)이 지나지 않았다면 구매금액의 90%를 환급받을 수 있으므로 발행일을 확인하여 환급을 요구하도록 한다.
- 이벤트, 프로모션 등을 통해 무상으로 제공받은 모바일상품권\*은 유상 구매 상품권과 달리 유효기간이 1~2개월로 짧고 기간 연장, 환급 등이 어려우므로 기간 내에 사용하도록 한다.
  - 특히 추석 선물 등을 목적으로 기업 간 거래(B2B)를 통해 구매한 모바일상품권은 유효기한 경과 시 '신유형 상품권 표준약관'에 따른 환급이 어려우므로 거래내용, 유효기간 등을 반드시 확인하도록 한다.
    - \* 신유형상품권 표준약관 제3조(적용의 범위) 제1항에 따라 발행자가 신유형상품권을 전액 무상 제공한 경우 표준약관이 적용되지 않음.
- 메신저로 가족·지인 등을 사칭하며 상품권 대리구매를 요청하는 경우가 있으므로, 반드시 가족·지인에게 전화로 사실을 확인한 후 구매하도록 한다.

### 3

## 상담 및 피해구제 안내

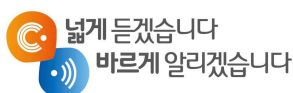
- 소비자 피해가 발생하면, ‘소비자24(모바일 앱, [www.consumer.go.kr](http://www.consumer.go.kr))’ 또는 ‘1372소비자상담센터(국번 없이 1372(발신자부담), [www.ccn.go.kr](http://www.ccn.go.kr))’를 통해 거래내역, 증빙서류 등을 갖추어 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.

### 4

## 당부사항

- 소비자원과 공정위는 추석 연휴 동안 택배, 상품권을 이용하는 소비자들에게 피해주의보에 담긴 피해 사례와 유의사항을 숙지하여 피해를 입지 않도록 주의할 것을 당부했다.
  - 사업자에게는 가격, 거래조건 등에 대한 정확한 정보를 소비자에게 알기 쉽게 제공하고,
  - 사용 중인 약관이 표준약관이나 소비자분쟁해결기준과 다른 경우 사전에 소비자에게 명확히 고지할 것을 권고했다.

- <붙임> 1. 품목별 소비자 피해구제 신청 현황 및 주요사례  
2. 품목별 소비자분쟁해결기준(택배, 상품권)



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



**1 택배**

**가. 소비자피해 현황**

□ 최근 3년간('19년~'21년) 소비자상담 19,327건, 피해구제 702건이 접수되었고,

○ 전체 기간 대비 추석 연휴가 포함된 9~10월 접수 건수는 소비자상담 3,658건(18.9%), 피해구제 126건(17.9%)으로 나타났다.

**< 택배 관련 소비자상담 및 피해구제 신청 현황 >**

(단위: 건, %)

구분	2019년		2020년		2021년		계	
		9~10월		9~10월		9~10월		9~10월
소비자상담	6,436	1,137 (17.7)	6,327	1,371 (21.7)	6,564	1,150 (17.5)	19,327	3,658 (18.9)
피해구제	223	30 (13.5)	201	45 (22.4)	278	51 (18.3)	702	126 (17.9)

○ 특히 편의점 택배 관련 피해구제 신청 건이 '21년 33건으로 매년 꾸준히 증가하고 있는 것으로 나타났다.

- 이는 개인 간 중고거래의 활성화로 인해 접근성이 좋은 편의점 택배를 이용하는 소비자가 늘어나고 있기 때문인 것으로 풀이된다.

**< 편의점 택배 관련 소비자상담 및 피해구제 신청 현황 >**

(단위: 건, %)

구분	2019년	2020년	2021년	계
소비자상담	279	324	364	647
피해구제	13	23	33	69

## 나. 소비자피해 주요사례

### ▶ 사례 1 변질된 신선식품에 대한 손해배상 거부

- A씨는 재래시장에서 구매한 냉동떡, 건어물을 보내기 위해 택배 배송 의뢰함. 4일만에 배송된 물품이 심하게 부패해 택배사업자에게 이의제기함. 택배사업자는 구매 영수증이 없다는 이유로 배상 거부함.

### ▶ 사례 2 분실에 따른 손해배상 거부

- B씨는 지인이 운영하는 가게로 추석선물세트를 보내기 위해 택배 사업자에게 배송을 의뢰함. 택배기사는 가게 문이 닫혀 있고 받는 사람과 연락이 되지 않자 가게 앞에 물품을 두고 감. 이후 지인에게 물품이 분실되었다는 연락을 받은 B씨가 사업자에게 배상 요구했으나 배송 완료되었다며 거부함.

### ▶ 사례 3 운송물 훼손에 대한 손해배상 거부

- C씨는 꿀을 배송하기 위해 택배 서비스를 이용함. 포장 시 완충재를 사용하고 사업자에게 파손에 주의해 달라고 요청함. 수하인이 택배를 받아보니 꿀병이 완전히 파손되어 있었음. C씨가 택배사업자에게 배상을 요구했으나 유리병은 취급제한품목이라면서 배상 거부함.

### ▶ 사례 4 편의점 택배 의뢰 후 분실된 물품의 손해배상 거부

- D씨는 편의점에 자동차부품의 택배 배송을 의뢰함. 이후 편의점에서 물품이 분실된 사실을 알게 되어 배상을 요구함. 편의점은 D씨가 기재한 물품가액과 별도로 손해를 입증해야 배상한다고 하고 택배 사업자는 물품 수거 전에 분실되었기에 책임이 없음을 주장함.

## 가. 소비자피해 현황

- 최근 3년간('19년~'21년) 상품권 관련 소비자 상담 34,317건, 피해구제 1,021건이 접수되었고,
- 전체 기간 대비 추석 연휴가 포함된 9~10월 접수 건수는 소비자 상담 9,062건(26.4%), 피해구제 157건(15.4%)으로 나타났다.

## &lt; 상품권\* 관련 소비자상담 및 피해구제 신청 현황 &gt;

(단위: 건, %)

구분	2019년		2020년		2021년		계	
		9~10월		9~10월		9~10월		9~10월
소비자상담	3,600	679 (18.9)	3,905	699 (17.9)	26,812**	7,684 (28.7)	34,317	9,062 (26.4)
피해구제	228	45 (19.7)	298	57 (19.1)	495***	55 (11.1)	1,021	157 (15.4)

\* '상품권' 및 '신유형상품권' 품목을 합친 건수임.

\*\* 머지포인트로 관련 소비자상담이 급증함.

\*\*\* 무상제공 신유형상품권 관련 피해구제 신청이 증가함.

- 피해구제 신청 이유는 '유효기간 경과로 사용 거부'가 63.4%(647건)로 가장 많았고, 다음으로 '환급 거부' 12.9%(132건), '유효기간 이내 사용 거절' 7.7%(79건) 등의 순이었다.

## &lt; 상품권 관련 피해구제 신청 이유 &gt;

(단위: 건, %)

피해유형	2019년	2020년	2021년	계
유효기간 경과로 사용 거부	130 (57.0)	171 (57.4)	346 (69.9)	647 (63.4)
환급 거부	54 (23.7)	59 (19.8)	19 (3.8)	132 (12.9)
유효기간 이내 사용 거절	3 (1.3)	28 (9.4)	48 (9.7)	79 (7.7)
상품권 미인도	4 (1.8)	4 (1.3)	4 (0.8)	12 (1.2)
기타	37 (16.2)	36 (12.1)	78 (15.8)	151 (14.8)
계	228 (100.0)	298 (100.0)	495 (100.0)	1,021 (100.0)



## 나. 소비자피해 주요사례

### ▶ 사례 1 유효기간 경과한 모바일상품권의 90% 환급 거부

- A씨는 2022년 4월 온라인쇼핑을 통해 놀이공원 이용권 4매를 구매하고 71,600원을 결제함. 유효기간(2022.6.19.) 내 상품권을 사용하지 못해 **90% 환급을** 요구하였으나 **특가 판매를 이유로 환급을 거부**당함.

### ▶ 사례 2 유효기간이 경과한 지류상품권의 90% 환급 거부

- B씨는 2022년 5월 호텔 식사권 2매를 218,000원에 구매함. 2022년 7월 상품권을 사용하려고 하였으나 유효기간이 경과되어 사용하지 못함. 이에 **90% 환급을** 요구하였으나 사업자는 **환불불가 규정을 고지했음을 이유로 환급을 거부**함.

### ▶ 사례 3 코로나19로 인해 기한 내 사용하지 못한 상품권의 환급 거부

- C씨는 2019년 면세점에서 물건 구매 후 선불카드 20만원 권을 받음. **코로나19의 장기화 및 정부의 해외여행 자제 권고**에 따라 유효기간(2022.2.17.) 내에 사용하지 못해 사업자에게 **환급을** 요구하였으나 **유효기간 만료를 이유로 이를 거부**당함.

### ▶ 사례 4 기업 간 거래로 발행된 모바일상품권의 환급 거부

- D씨는 회사 인사담당자가 임직원 복리후생으로 구매하여 지급한 대형마트 상품권(모바일교환권) 5만원 권을 받음. 유효기간 내 지류 상품권으로 교환을 하지 못해 **90% 환급을** 요구하였으나 **기업 간 거래(B2B)로 발행된 상품권**이므로 D씨에게는 환급할 의무가 없다며 **환급을 거부**함.

**1. 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	○ 운임 환급 및 운송장에 기재된 운송물의 가액을 기준으로 산정한 손해액 지급  ○ 무상수리 또는 수리비 보상  ○ 멸실된 때의 보상기준 적용	* 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	○ 인도예정일을 초과한 일수에 사업자가 운송장에 기재한 운임액(이하 '운송장기재운임액'이라함.)의 50%를 곱한 금액(초과일수×운송장기재운임액×50%)배상. 다만, 운송장기재운임액의 200%를 한도로 함.  ○ 운송장 기재 운임액의 200% 배상	* 소비자가 운송장에 운송물의 가액을 기재하지 않은 경우에는 사업자의 손해배상은 다음 각 호에 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 인도 예정시간을 초과하여 수하인에게 인도됨으로써 특정 시각에 사용할 수 없게 된 경우	○ 고객에게 배송비용의 100%에 해당되는 금액을 환급  ○ 배송장에 기재된 배송비용의 200%를 지급	* 부재증 방문표를 투입하고 송하인에게 연락하는 등 충분한 후속조치를 취한 경우에는 면책함.
5) 인수자 부재 시 후속조치 미흡으로 인한 피해	○ 운임환급(선불 시) 및 손해배상	

## 2. 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 요구 하였으나 잔액환급을 거부하는 경우	○ 잔액 현금 환급	
2) 특정상품에 대하여 상품권 상환을 거부하거나 할인매장 또는 할인기간 중이라는 이유로 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 거부 하는 경우	○ 구매액의 100분의 90에 해당하 는 현금, 물품 또는 용역의 상 환의무이행	* 금액형 상품권은 상품권 금액 잔액을 상품권 구매시 적용된 할인율을 고려하여 환산한 금액의 100분의 90에 해당 하는 금액 반환  {예: 금액형 상품권 1만원을 9천 원에 할인 구매한 경우로서 상품 권 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 기제 (전자 또는 자기식 방법에 의한 기록을 포함한다)된 무기명증표를 발행·매출하고 그 소비자가 발행자 또는 발 행자가 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 선불전자지급 수단인 상품권이 지류(紙類)형 상품권으로 발행(전환)될 경우에도 적용함</p> <p>- 잔액환급비율 (=구매대금/상품권 권면금액)</p> <p>·상품권의 권면금액이 1만원 초과일 경우 : 100분의 60</p> <p>·상품권의 권면금액이 1만원 이하일 경우 : 100분의 80</p> <p>·상품권을 2매 이상 동시에 사용한 경우에는 상품권 권면금액의 합계액을 기준으로 함. 다만, 구매대금과 무관 한 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 7일이 내에 환급을 요구하였으나 거부하는 경우	○ 상품권 구매액 전액 환급	
2) 금액형 상품권의 경우 잔액환급비율의 금액 이상에 상당하는 물품 등을 제공 받고 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 제공 받기 위해 상품권을 제시하였으나 특별한 사유없이 제공을 거부하거나 할인매장 또는 할인기간 중이라는 이유 등으로 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, 반환금액은 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	
6) 상품권 사용을 이유로 추가대금(예: 기프티콘 수수료 등)을 요구하거나, 실제로 수취한 경우	○ 추가대금 없이 제공의무를 이행하거나, 제시한 상품권을 위해 소비자가 지급한 금액을 전액 환급 또는 추가로 수취한 대금을 반환	
<p>-“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</p> <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 제</li> </ul>		

신유형상품권									
분	쟁	유	형	해	결	기	준	비	고
<p>시함으로써 사용가능한 상품권</p> <ul style="list-style-type: none"> <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</li> </ul> <p>제한 없이 자유롭게 상품 등을 제공받을 수 있는 상품권</p> <ul style="list-style-type: none"> <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> <li>·다수의 상품권을 동시에 사용한 경우에는 총 금액을 기준으로 함. 다만, 구매대금과 무관한 상품권은 총 금액에 포함하지 않음</li> </ul> <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>									