

 한국소비자원 Korea Consumer Agency	<h1>보도자료</h1> <p>“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</p>	 페이스북 @kcanews
		 인스타그램 @kca.go.kr
이 자료는 3월 25일(금) 조간부터 사용하시기 바랍니다.[방송인터넷 매체는 3월 24일(목) 12시]		
배포일	2022년 3월 23일 (총 8쪽)	담당부서 시장조사국 시장감시팀
		담당자 정혜운 팀 장 (043-880-5711) 이수미 대 리 (031-370-4776)

캠핑장 계약 취소 시 위약금 과다 청구로 소비자불만 많아

- 소비자분쟁해결기준에 비해 불리하지 않게 캠핑장 이용조건 개선 필요 -

코로나19가 지속되면서 야외에서 캠핑, 글램핑*을 즐기는 소비자가 증가**함에 따라 캠핑장 관련 소비자 불만이 늘고 있다. 이에 한국소비자원(원장 장덕진)이 7개 예약 중개 플랫폼의 100개 캠핑장 약관을 조사한 결과, 계약 취소 관련 약관이 소비자에게 불리한 경우가 많아 개선이 필요한 것으로 나타났다.

- * 글래머러스(Glamorous)와 캠핑(Camping)의 합성어로 다양한 편의시설을 갖춘 캠핑을 의미함.
- ** '19년 대비 '20년 캠핑장 수요 증감률 : 전국 평균 73% 증가(한국관광공사, '20.6.16.)

□ 캠핑장 소비자상담, 계약 해제 등에 따른 위약금 과다 청구가 가장 많아

최근 약 4년간(2018년~2021년 9월) 1372소비자상담센터*에 접수된 캠핑장 관련 상담 1,669건을 분석한 결과, 계약 해제·해지와 관련된 불만(84.4%)이 대부분이었다. 구체적으로는 ‘위약금 과다 청구’가 31.4%(524건)로 가장 많았고, 태풍이나 폭우 등 ‘기후변화 및 천재지변에 따른 예약취소 시 계약금 미환급’ 26.2%(437건), 캠핑장 내 시설 고장이나 사업자 중복 예약에 따른 취소와 같은 ‘사업자 귀책사유’ 13.5%(226건) 순이었다.

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

[캠핑장 관련 소비자상담 유형별 분석 결과]

(단위: 건, %)

구분	계약해제·해지 불만				단순문의	환급 지연 불만	기타	합계
	위약금 과다 청구	기후변화 및 천재지변	사업자 귀책사유	감염병				
소비자 상담건수	524 (31.4)	437 (26.2)	226 (13.5)	222 (13.3)	163 (9.8)	45 (2.7)	52 (3.1)	1,669 (100.0)

□ 계약 취소 관련 약관, 「소비자분쟁해결기준」에 비해 소비자에게 불리한 경우 많아

<조사 개요>

■ 조사 대상 : 캠핑장 예약 중개 플랫폼 7개* 내 100개 캠핑장 약관

* 땡큐캠핑, 마이리얼트립, 아놀자, 여기어때, 캠프링크, 캠핑지도, 캠핑톡(가나다순, 안드로이드 앱 다운로드 10만 건 이상)

■ 조사내용 : 「소비자분쟁해결기준」과 계약취소 약관 비교 모니터링

■ 조사기간 : '21. 10. 21. ~ '21. 11. 5.

「소비자분쟁해결기준*」은 소비자의 책임있는 사유로 숙박계약을 취소하는 경우, 이용 시기(성수기·비수기·주중·주말) 및 취소 시점을 고려하여 계약금 환급 및 위약금 기준을 정하고 있다.

* 소비자와 사업자 사이에 발생하는 분쟁을 원활하게 해결하기 위하여 「소비자기본법」 제16조 제2항 및 동법 시행령 제8조 제3항에 따라 공정거래위원회가 정한 합의 또는 권고의 기준

그러나 국내 7개 예약 플랫폼의 100개 캠핑장을 조사한 결과, 모두 이용 시기에 상관없이 소비자의 취소 시점만을 기준으로 위약금을 정하고 있는 것으로 나타났다. 또한, 소비자의 사정으로 계약을 해제할 경우 위약금 기준을 「소비자분쟁해결기준」의 성수기 주말*보다 불리하게 정한 곳이 19개(19.0%)에 달했다.

※ (대표사례) A업체의 약관은 이용 시기(성수기·비성수기·주중·주말)와 상관없이 20일 전 취소 시 계약금을 환급하겠다고 명시

* 「소비자분쟁해결기준-26.숙박업」 (소비자의 책임있는 사유로 인한 계약 해제)

- 성수기 주말(주중) : 사용예정일 10일 전까지 취소 또는 계약체결 당일 취소 시 계약금 환급

한편, 조사대상 100개 캠핑장 중 23개(23.0%)는 취소 위약금과 별도로 송금 수수료, 환불수수료 등의 명목으로 계약금의 7~15% 또는 500~1,000원을 부당하게 공제하고 있는 것으로 나타났다.

□ 1급 감염병 발생으로 계약 취소 시 환불 규정도 대부분 없어

지난 2020년 신설된 감염병 관련 「소비자분쟁해결기준」에는 감염병 발생으로 사업자 또는 이용자가 계약 내용을 변경하거나 취소할 때 계약금을 환급하거나 위약금을 감경하도록 규정되어 있다. 하지만 조사대상 100개 중 82개 캠핑장(82.0%)은 관련 약관이 없었으며, 증빙서류를 가지고 캠핑장과 협의가 필요하다고 명시한 곳도 17개(17.0%)로 나타났다.

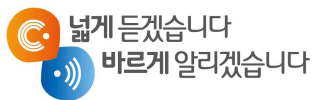
□ 사업자 귀책사유로 취소 시 환불 규정이 있는 캠핑장은 1개(1.0%)에 불과

「소비자분쟁해결기준」은 사업자의 귀책사유로 인해 숙박계약이 취소되는 경우에도 이용 시기 및 취소 시점에 따라 소비자에게 계약금 환급 및 손해배상을 하도록 규정하고 있다. 그러나 조사대상 100개 캠핑장 중 1개(1.0%) 업체만이 사업자 귀책사유에 따른 환불 규정을 두고 있었고, 나머지 99개(99.0%)는 관련 약관이 없었다.

또한, 조사대상 100개 중 태풍 등 기후변화에 따른 환불이 가능하다고 명시한 캠핑장은 17개(17.0%)에 불과하였고, 58개(58.0%)는 관련 약관이 존재하지 않았다.

한국소비자원은 소비자에게 불리하지 않은 캠핑장 이용조건이 마련될 수 있도록 조사대상 사업자에게 ▲이용 시기와 취소 시점을 고려한 환급기준 마련, ▲기후 변화 및 천재지변, 감염병 관련 환급기준 마련, ▲부당한 카드수수료 조항 삭제 등을 권고하였다.

아울러 소비자들에게는 소비자피해 예방을 위해 ▲숙박 예정 일자, 소재지, 요금 등을 정확히 확인하고 계약할 것, ▲숙박 계약체결 전 취소 수수료 규정을 꼼꼼히 확인할 것을 당부했다.



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



< 불임 >

1 소비자상담 현황

□ 소비자상담 접수 현황

- 최근 4년간('18~'21.9.) 야영장업(캠핑, 글램핑)과 관련하여 1372소비자상담센터*에 접수된 소비자상담은 총 1,669건으로, 2020년에는 673건이 접수되어 2018년 220건보다 205.9% 증가함.

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

[최근 4년('18~'21.9.)간 야영장업 관련 소비자상담 현황]

(단위: 건)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년 9월	합계
소비자상담 건수	220	336	673	440	1,669

□ 소비자상담 접수 유형

- 소비자상담을 접수한 이유로는 위약금 과다 청구가 524건(31.4%)로 가장 많았고, '기후변화 및 천재지변' 437건(26.2%), '사업자 귀책사유' 226(13.5%) 등이 뒤를 이었음.

[야영장업 관련 1372 소비자상담유형별 분석 결과]

(단위: 건, %)

구분	계약해지·해제 불만				단순문의	환급 지연	기타	합계
	위약금 과다 청구	기후변화 및 천재지변	사업자 귀책사유	감염병				
소비자 상담건수	524 (31.4)	437 (26.2)	226 (13.5)	222 (13.3)	163 (9.8)	45 (2.7)	52 (3.1)	1,669 (100.0)

- * 위약금 과다 청구 : 계약 해지·해제 시 위약금 과다 청구 등
- * 기후변화 및 천재지변 : 호우주의보, 태풍 등으로 인한 계약 해제 등
- * 사업자 귀책사유 : 위생상태 불량, 시설 고장, 이중 예약으로 인한 일방적 취소 등
- * 감염병 : 코로나19 감염, 자가격리, 사회적 거리두기 규정 등으로 인한 계약 해제 등
- * 단순문의 : 단순 환급 규정 문의 등
- * 환불 지연 : 환불 지연, 환불을 약속하고 사업자 연락 두절 등
- * 기타 : 야영장 내 도난, 양도 문의 등

2

소비자상담 사례

□ 사례1 계약 해제·해지 시 위약금 과다 청구

- 예약 후 2시간 이내 취소 요청하였으나 환급 거부

-
- ▶ 소비자 A씨는 1박 2일 일정으로 야영장을 예약한 후 40,000원을 결제함.
 - ▶ 개인 사정으로 2시간 후 취소 및 환급을 요구했으나 사업자가 자체 약관을 이유로 환급을 거부함.
-

□ 사례2 기후변화 및 천재지변으로 인한 계약 해제·해지

- 호우 특보로 계약 취소를 요구하니 환급 거부

-
- ▶ 소비자 D씨는 2박 3일 일정으로 야영장을 예약한 후 358,000원을 결제함.
 - ▶ 이용 당일 야영장 소재지에 호우 경보가 발효되어 예약을 취소하고 환급을 요구하였으나 사업자는 정상 운영 중임을 이유로 환급을 거부함.
-

□ 사례3 사업자 귀책사유로 인한 계약 해제·해지

- 야영장 시설 하자로 이용이 불가해 계약 해제를 요구하자 위약금 청구

-
- ▶ 소비자 E씨는 1박 2일의 일정으로 야영장을 예약한 후 95,000원을 결제함.
 - ▶ 이용 당일 야영장 텐트의 지퍼가 잠기지 않아 사업자에게 이의제기하여 확인하니 텐트 고장으로 이용이 불가하여 퇴실함.
 - ▶ 사업자 귀책사유로 인한 계약 해제이나 사업자는 자체 약관에 따라 50%만 환급함.
-

□ 사례4 감염병으로 인한 계약 해제·해지

- 사회적 거리두기 격상으로 인해 계약 해지를 요구하자 과다 위약금 청구

-
- ▶ 소비자 G씨는 1박 2일의 일정으로 야영장을 예약한 후 284,000원을 결제함.
 - ▶ 이용일 일주일 전 코로나19로 인한 사회적 거리두기 4단계 격상에 따라 캠핑장 이용이 불가하여 계약 해지를 요구하자 사업자는 자체 약관에 따라 60%만 환급함.
-

3

실태조사 결과

<조사 개요>

▣ 조사 대상 : 캠핑장 예약 중개 플랫폼 7개* 내 100개 캠핑장

* 땡큐캠핑, 마이리얼트립, 이놀자, 여기어때, 캠핑링크, 캠핑지도, 캠핑톡가나다순, 안드로이드 앱 다운로드 10만 건 이상

▣ 조사내용 : 소비자분쟁해결기준 비교 모니터링

- ① 소비자의 책임있는 사유로 인한 계약 해제
- ② 사업자 귀책사유로 인한 계약 해제
- ③ 기후변화 및 천재지변 관련 기준
- ④ 감염병으로 인한 계약 해제

구분	7개 플랫폼 100개 캠핑장 약관
소비자의 책임있는 사유로 인한 계약 해제	○ (소비자분쟁해결기준) 이용 시기(성수기, 비수기, 주중, 주말) 및 취소 시점에 따라 계약금 환급 및 위약금 부과
	① 이용 시기는 고려하지 않고 취소 시점만 구분하여 계약금 및 위약금 부과 : 100개(100%) ② 성수기 주말 기준 비교 : 분쟁해결기준 대비 불리한 약관 19개(19.0%)
사업자 귀책사유로 인한 계약 해제	○ (소비자분쟁해결기준) 이용 시기 및 취소 시점에 따라 계약금 환급 및 위약금 부과
	① 관련 기준 없음 : 99개(99.0%) ② 전액 환불 : 1개(1.0%)
기후변화 및 천재지변 관련 기준	○ (소비자분쟁해결기준) 기후변화 및 천재지변으로 숙박지로 이동 또는 숙박업소 이용이 불가하여 숙박 당일 취소 시 계약금을 환급
	① 관련 기준 없음 : 58개(58.0%), 환불 불가(9개, 9.0%), 현장 판단하에 취소 등(16개, 16.0%) ② 환불 가능(17개, 17.0%)
감염병으로 인한 계약 해제	○ (소비자분쟁해결기준) 1급 감염병으로 계약 내용 변경 및 해제 요청 시 계약 내용을 이행할 수 없는 경우와 상당히 어려운 경우를 구분하여 계약금 환급 또는 위약금 감경
	① 관련 기준 없음 : 82개(82.0%), 야영장 협의 필요(17개, 17.0%) ② 환불 가능(1개, 1.0%)

□ (소비자의 책임있는 사유로 인한 계약 해제) 100개의 캠핑장 약관을 조사한 결과, 이용시기(성수기·주말 등)를 고려하지 않고 취소 시점에 따라 계약금 환급 및 위약금을 부과하고 있음.

○ 소비자분쟁해결기준 성수기 주말 10일 전 취소 시 규정과 비교했을 때, 이보다 불리한 캠핑장이 19개(19.0%)였음.

- (사업자 귀책사유로 인한 계약 해제) 사업자 귀책사유에 따른 환불 규정이 존재하는 캠핑장은 1개(1.0%)뿐이었으며 나머지 99개(99.0%)는 관련 규정이 없었음.
 - 환불이 가능한 1개 캠핑장의 경우도 계약금 환급만 가능하고 별도의 손해배상 규정은 존재하지 않음.
- (기후변화 및 천재지변) 기후변화 및 천재지변 관련 기준이 있는 캠핑장은 42개(42.0%)였고, 나머지 58개(58.0%)는 관련 규정이 없었음.
 - 위 42개 중, 17개는 환불이 가능하였으나, 9개는 환불이 불가하였고 16개는 당일 오전 현장 판단하에 연기 또는 취소를 결정한다고 기재하여 환불 여부는 불분명하였음.
 - 환불이 가능한 17개 캠핑장의 경우 기후변화 및 천재지변의 구체적인 기준이 별도로 존재하지 않아 소비자분쟁해결기준과 차이가 있었음.
- (감염병) 코로나19 등 감염병으로 인한 계약 해지에 대한 기준이 있는 캠핑장은 18개(18.0%)였고, 나머지 82개(82.0%)는 관련 규정이 없었음.
 - 위 18개 중, 17개 캠핑장은 협의가 필요하다고 안내하였고, 1개는 환불이 가능하였음.
- (카드수수료 등) 조사대상 100개 캠핑장 중 23개(23.0%)는 취소 위약금과 별도로 송금수수료, 환불 수수료 등의 명목으로 계약금의 7~15% 혹은 500~1,000원을 공제하고 있었음.

4

소비자 주의사항

- 캠핑장 계약 전 이용일자, 소재지, 요금 등의 내역을 정확히 확인한다.
 - '온라인 플랫폼'을 통해 캠핑장 계약 시 이용일자, 소재지, 요금 등 계약내용을 정확히 확인한다.
- 취소 수수료 관련 규정을 꼼꼼히 살펴본다.
 - '온라인 플랫폼'과 캠핑장 자체 취소수수료 규정이 다른 경우가 있으므로 계약 조건을 충분히 확인한다.
- 계약 취소 시 입증 가능한 방법을 이용한다.
 - 취소 시점에 따라 환급 금액이 달라질 수 있으므로 계약을 취소할 때는 차후 분쟁 발생 시 취소 요구 사실 및 시점을 입증할 수 있도록 이메일이나 문자메시지 등을 이용한다.
- 캠핑장 관련 피해 발생 시 관계기관에 도움을 요청한다.
 - 소비자의 정당한 청약철회 및 계약해제 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.con.go.kr)' 또는 '소비자24(모바일앱, www.consumer.go.kr)'를 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.