

 www.ftc.go.kr	보 도 자 료		선진 대한민국, 반드시 해내겠습니다
	보도일시	2011.12.23(금) 조간부터 보도가능 (방송·인터넷매체는 전일 낮 12시)	
	담당부서	소비자정책국 소비자정책과	대변인실 전화 02-2023-4044 Fax 02-599-1085
배포일시 2011.12.22(목)	담당자	과 장 최무진 02)2023-4298 사무관 오영진 02)2023-4305	

TV, 냉장고 등 전자제품 부품보유기간 1년씩 연장

- 공정위, 소비자분쟁해결기준 개정 -

부품보유기간의 기산시점도 해당 제품의 생산이 중단된 때'로 명시
 대리운전 기사의 교통법규 위반에 따른 과태료는 대리운전 사업자가 부담

□ 공정거래위원회(위원장 김동수)는 전자제품에 대한 부품보유기간을 늘리는 등 소비자의 권익을 증진시키는 방향으로 「소비자분쟁해결기준」을 개정하였음

※ 소비자분쟁해결기준 : 소비자와 사업자간에 발생하는 분쟁을 원활하게 해결하기 위해 시행되고 있는 고시로서 분쟁당사자 사이에 분쟁해결 방법에 관한 별도의 의사표시가 없는 경우에 한하여 분쟁해결을 위한 합의 또는 권고의 기준이 됨

<주요 개정 내용>

① 부품보유기간 관련

① 부품보유기간 연장

- 주요 전자 제품에 대한 부품보유기간을 현행에 비해 1년씩 늘렸는데, TV, 냉장고는 7년에서 8년으로, 세탁기는 5년에서 6년으로, 스마트폰을 포함한 핸드폰은 3년에서 4년으로 하였음

② 부품보유기간 기산 시점 명시

- 그동안 부품보유기간의 기산 시점이 사업자가 해당 제품의 생산을 중단한 시점'인지, 아니면 소비자가 해당 제품을 구입한 시점'인지가 문제로 제기되었는데, 부품 보유기간의 기산 시점을 사업자가 해당 제품의 생산을 중단한 시점'이라고 명시적으로 규정함

- 공산품의 수명주기는 통상 1년 내지 2년 정도임을 고려해 볼 때, 제품이 출시된 초기에 제품을 구입한 소비자에게는 부품보유기간 측면에서 그 만큼의 추가적인 이득이 발생함

③ 부품보유기간 내에 부품이 없어 제품 수리가 불가능한 경우의 보상금액 상향

- 부품보유기간이 남아 있음에도 불구하고 사업자가 부품이 없어 제품을 수리해주지 못하는 경우 사업자가 소비자에게 보상 지급할 금액을 ‘잔존가치 + 잔존가치의 10%’에서 ‘잔존가치 + 당초 해당제품 구입가의 5%’로 변경함으로써 소비자의 이익이 보다 두텁게 보호되도록 하였음

② 보상기준 신설

- 소비환경의 변화에 맞추어 스마트폰, 의료업종, 소셜커머스, 대리운전, 통신결합상품 등의 품목에 대해서 분쟁해결기준을 새롭게 마련함

① 스마트폰

- 기기의 하자에 대하여 소비자가 제품 구입 후 10일 이내에 문제를 제기하면 사업자는 신제품으로 교환해주거나 구입가를 환급하고, 1개월 이내에 문제를 제기하면 신제품 교환 또는 무상수리를 해주도록 하며, 1년 이내에는 무상수리 해주도록 하였음

② 의료업종

- 최근 이용자가 늘고 있는 임플란트 시술, 성형수술, 피부과 치료 분야의 분쟁해결기준을 신설함

i) 임플란트 시술

- 시술 후 1년 내에 보철물이나 나사 탈락이 발생하는 경우 병원은 무료로 다시 시술해주며, 1년 내에 2회 이상 이식체 탈락이 발생하는 경우는 병원이 시술비 전액을 환급해 주도록 하였음

ii) 성형 수술

- 환자가 계약을 해지하는 경우 해지시점이 수술예정일로부터 3일전 이전이면 계약금의 10%, 2일전이면 계약금의 50%, 1일전이면 계약금의

80%에 해당하는 금액을 병원에 배상하도록 하였으며, 수술 예정일이 경과된 이후에 계약을 해지하면 계약금 전액을 배상하도록 하였음

- 병원이 계약을 해지하는 경우에는 계약금 전액 환불과 함께 해지 시점이 수술예정일로부터 3일전 이전이면 계약금의 10%, 2일전이면 계약금의 50%, 1일전이면 계약금의 80%, 수술 예정일이 경과된 이후이면 계약금액수 만큼 추가로 소비자에게 배상하도록 하였음

iii) 피부과 시술 및 치료

- 환자가 계약을 해지하는 경우 해지시점이 치료개시 이전이면 계약금의 10%에 해당하는 금액을 병원에 배상하고, 해지시점이 치료개시 이후이면 그 동안의 치료비를 병원에 납부하고 추가로 총 치료비의 10%에 해당하는 금액을 병원에 배상하도록 하였음
- 병원이 계약을 해지하는 경우 해지시점이 치료개시 이전이면 계약금 환불과 함께 계약금의 10%를 추가로 소비자에게 배상하고, 해지시점이 치료개시 이후이면 그 동안의 치료비는 정산하되 총 치료비의 10%에 해당하는 금액을 환자에게 배상하도록 하였음

③ 소셜커머스

- 소비자가 쿠폰 구매 후 그 구매를 취소하는 경우 취소시점이 구입 후 7일 이내이면 사업자는 구매 대금 전액을 환불해주고, 사업자가 소비자의 구매 취소를 방해하거나 소셜 커머스를 통해 쿠폰을 구매한 소비자를 일반소비자와 차별하는 경우에는 사업자로 하여금 소비자에게 서비스 구매대금의 전액과 그 금액의 10%에 해당하는 금액을 추가로 배상하도록 하였음

④ 대리운전

- 대리운전 기사의 교통법규 위반으로 발생한 과태료 등 범칙금과 대리운전 기사의 과실로 인해 발생한 차량 파손에 있어서의 차량 수리비는 대리운전 사업자가 부담하도록 하였음

⑤ 통신결합상품

- 통신결합상품의 여러 가지 서비스 중 하나의 서비스라도 제공될 수 없는 지역으로 소비자가 이사하는 경우, 소비자는 위약금 부담 없이 계약을 해지할 수 있도록 하였음

③ 기존 기준의 개선

① 숙박업

- 숙박 시설 이용 예약 취소에 따른 배상비율이 현행의 경우는 주중과 주말에 관계없이 동일하나, 숙박 시설에 대한 수요와 사용요금이 주중과 주말에 따라 다르다는 점을 고려하여 계약 취소에 따른 배상 비율도 주말의 경우는 주중에 비해 10%p 많게 하였음

【예 1】 성수기에 이용 예정일 5일전 이전까지 숙박 예약을 취소하는 경우, 주중에는 총 요금의 30%를 배상하고 주말에는 총 요금의 40%를 배상

【예 2】 성수기에 이용 예정일 1일전 또는 이용당일에 숙박 예약을 취소하는 경우, 주중에는 총요금의 80%를 배상하고 주말에는 총 요금의 90%를 배상

② 국외여행

- 해외여행은 여행 전에 준비해야 할 사항이 많아 계약이 취소되는 경우 소비자나 사업자가 부담해야 할 손실이 크다는 점을 고려하여 현행 기준에 비해 배상금액을 10%p 증가 시켰음

취소일자 (여행 예정일로 부터)	배상 기준(여행 요금 기준)	
	현행	개정
~20일전	없음	10%
19 ~ 10일전	5%	15%
9 ~ 8일전	10%	20%
7 ~ 1일전	20%	30%
여행 당일	50%	50%

③ 정수기 임대업

- 의무사용기간이 1년 이하로 남아 있는 상황에서 소비자가 계약을 해지하는 경우의 배상기준을 현행의 잔여 월 임대료의 50%에서 잔여 월 임대료의 30%에 해당하는 금액으로 규정함으로써 소비자의 부담을 완화함

④ 이사화물 취급사업

- 사업자의 귀책사유로 운송계약이 해제되는 경우의 사업자의 배상금액이 상향 조정되었는데, 해제시점이 운송 예정일로부터 1일전이면 계약금의 3배액에서 4배액으로, 운송 예정일 당일이면 계약금의 4배액에서 6배액으로, 운송 예정일 당일까지 아무런 통보도 없이 계약이 불이행된 경우에는 계약금의 5배액에서 10배액으로 변경됨

⑤ 초고속 인터넷 통신망 서비스업

- 소비자가 위약금을 부담하지 않고 계약을 해지할 수 있는 요건을 현행 '1개월 동안 서비스 장애 5회 이상 또는 서비스 장애시간 72시간 초과'에서 '1개월 동안 서비스 장애 3회 이상 또는 서비스 장애시간 48시간 초과'로 완화하였음

⑥ 공연업

- 공연업자는 자신의 책임 있는 사유로 공연이 30분 이상 지연된 경우로서 소비자가 전체 공연을 관람한 경우에는 소비자에게 입장료의 10%를 배상하고, 공연을 관람하지 못한 경우에는 소비자에게 입장료 전액 환불과 함께 입장료의 10%를 배상하도록 하였음
- 공연 입장권을 구입한 소비자가 사업자의 관람시간 표기 오류로 인하여 공연을 관람하지 못한 경우, 사업자는 소비자에게 입장료 전액 환불과 함께 입장료의 20%를 배상하도록 하였음

⑦ 사진 현상업

- 하나의 계약으로 수회 촬영하는 사진 현상업에 있어서 중도에 계약이 해지되는 경우, 그 해지 시점이 촬영 개시 이전이면 총 요금의 10%를, 촬영 개시 이후이면 잔여 요금의 10%를 해지에 책임이 있는 당사자가 상대방에게 배상하도록 하였음

⑧ 애완동물 매매

- 사업자가 매매 계약서를 교부하지 않은 경우 소비자가 계약을 해제할 수 있는 기한을 현행 매매 후 24시간 이내'에서 '7일 이내'로 확대하였음

⑨ 경비용역업

- 경비용역 계약이 중도에 해지되는 경우 잔여 계약기간이 1년 이상 남아 있으면 1년 용역비의 10%를, 잔여 계약기간이 1년 미만이면 잔여 용역비의 10%를 해지에 책임이 있는 당사자가 상대방에게 배상하도록 하였음

④ 기타 사항

- 이번 소비자분쟁해결기준 개정에는 전자담배, 피부미용업, 자동차 옵션, 결혼 정보업, 택배 및 퀵서비스업, 상조업, 국제 결혼 중개, 자동차 운전학원, 골프장, 이민 대행 서비스, 학원운영업 및 평생교육 시설 운영업, 인터넷콘텐츠업, 온라인 게임 서비스업 등에 있어서의 기준 개선 내용도 포함되어 있음

* 자세한 내용은 「별첨자료」 또는 공정거래위원회 홈페이지(심결/법령 → 위원회소관법령 → 소비자기본법 → 고시·지침)에 수록되어 있음

<기대효과>

- 이번에 개정된 소비자분쟁해결기준은 스마트폰 등 최근에 분쟁이 많이 발생되고 있는 품목 등에 대한 기준을 새롭게 반영하였는 바, 앞으로 이들 품목에서 발생하는 분쟁을 신속하고 원활하게 해결할 수 있을 것으로 기대됨
- 아울러, 이번에 개정된 내용에 대해서는 품목별로 해당 사업자들과 소비자단체 대표 간에 전부 합의가 이루어졌는 바, 소비자분쟁해결기준의 실효성도 높아 질 것으로 기대됨

<별첨> 소비자분쟁해결기준 개정 내용 1부.

<별첨 : 소비자분쟁해결기준 개정 내용>

1. 신설되는 기준(12개 품목)

가. 새로운 기준 신설(8개 품목)

품목	주요내용
① 임플란트 시술	<ul style="list-style-type: none"> ○시술 후 무료 정기 검진 기간 ⇒ 1년 ○시술 후 1년 내 보철물 및 나사 탈락 ⇒ 무료 재 시술 ○시술 후 1년 내 2회 이상 이식체 탈락 ⇒ 치료비 전액 환급
② 성형수술	<ul style="list-style-type: none"> ○수술 전에 사업자 또는 소비자의 귀책 사유로 계약을 해제하는 경우 (책임 있는 자가 배상) <ul style="list-style-type: none"> - 수술예정일 3일전 이전 ⇒ 계약금의 10%배상 - 수술예정일 2일전 ⇒ 계약금의 50%배상 - 수술예정일 1일전 ⇒ 계약금의 80%배상 - 수술당일 또는 일자 경과 후 ⇒ 계약금의 전액 배상
③ 피부과 시술 및 치료	<ul style="list-style-type: none"> ○치료 개시 이후 사업자의 책임 있는 사유로 계약의 해지 ⇒ 사업자 = 치료 비용 공제 후 기 수납한 금액 환급 + 총 치료비의 10% 배상 ○치료 개시 이후 소비자의 책임 있는 사유로 계약의 해지 ⇒ 소비자 = 치료 비용 + 총치료비의 10% 배상 ○치료 개시 이전 계약의 해제 <ul style="list-style-type: none"> ⇒ 사업자 책임 : 사업자 = 계약금 환급 + 계약금의 10% 배상 ⇒ 소비자 책임 : 소비자 = 계약금의 10% 배상
④ 전자 담배	<ul style="list-style-type: none"> ○구입후 10일 이내에 문제 제기된 하자 ⇒ 교환 또는 구입가 환급 ○구입후 1개월 이내에 문제 제기된 하자 ⇒ 교환 또는 수리 ○품질 보증 기간 : 1년 <ul style="list-style-type: none"> * 품질 보증 기간 : 정상적인 사용으로 발생한 하자과 관련하여 수리·교환·환급에 드는 비용을 사업자가 부담하는 기간 (물건을 구입하는 시점부터 시작)

품목	주요내용
⑤ 대리운전	<ul style="list-style-type: none"> ○ 대리운전 기사의 운행 중 발생한 과태료 또는 범칙금 ⇒ 사업자 = 해당 과태료 또는 범칙금 배상 ○ 부당한 대금 청구 ⇒ 사업자 = 청구 취소 또는 부당 대금 환급 ○ 차량 파손 등 물적 손해 ⇒ 사업자 = 차량 수리비 등 피해액 배상
⑥ 소셜 커머스	<ul style="list-style-type: none"> ○ 구입 후 7일 이내 소비자의 구매 취소 ⇒ 전액 환급 ○ 사업자가 소비자의 청약 철회를 방해하는 경우 ⇒ 사업자 = 서비스 구매 대금 환급 + 서비스 구매대금의 10% 배상 ○ 사업자가 소비자의 상품 구매 쿠폰 사용 제한 ⇒ 사업자 = 서비스 구매 대금 환급 + 서비스 구매대금의 10% 배상
⑦ 스마트 폰	<ul style="list-style-type: none"> ○ 하자에 대하여 구입 후 10일 이내에 문제 제기 ⇒ 신제품교환 또는 구입가 환급 ○ 하자에 대하여 구입 후 1개월 이내에 문제 제기 ⇒ 신제품교환 또는 무상수리 ○ 구입 후 1개월 ~ 1년 이내에 문제 제기 <ul style="list-style-type: none"> - 하자발생시 ⇒ 무상수리(리퍼폰 교환은 무상수리로 간주) - 수리 불가 ⇒ 신제품 교환 또는 구입가 환급
⑧ 통신결합상품	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자가 다음의 사유로 결합 계약을 해지할 경우 사업자는 소비자의 결합계약을 해지해주고 결합계약관련 위약금을 면제해준다. <ul style="list-style-type: none"> - 소비자가 일부 서비스 불가능 지역으로 이사하는 경우 - 소비자가 약관에서 정하고 있는 최저 속도 보장 기준 미달을 이유로 계약을 해지 하는 경우 - 소비자가 특정 상품의 장애 시간 및 장애 횟수 초과를 이유로 계약을 해지 하는 경우

나. 표준 약관이 시행되는 품목의 추가(4개 품목)

※ 표준약관은 시행되고 있으나, 분쟁해결기준은 갖추고 있지 않은 품목에 대해서 표준약관의 내용을 반영하여 분쟁해결기준 마련

품목	주요내용														
① 국제 결혼 중개	<p>○ 결혼 중개 개시 이후 사업자의 귀책사유로 계약해지 ⇒ 사업자 = 소비자의 선택에 따라 추가 비용 없이 결혼 중개를 다시 이행하거나 손해 배상</p> <p>○ 소비자 귀책의 계약 해지에 대한 소비자 부담 기준</p> <table border="1" data-bbox="558 633 1412 1048"> <thead> <tr> <th>소비자의 계약 해지 시점</th> <th>소비자 부담 기준</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>국제 결혼 행사 일정 확정 전</td> <td>중개 수수료의 10%</td> </tr> <tr> <td>국제 결혼 상대국가로 출국 하기 전</td> <td>총 비용의 20%</td> </tr> <tr> <td>상대 국가 출국 후 맞선 전</td> <td>총 비용의 40%</td> </tr> <tr> <td>상대 국가에서 맞선 이후</td> <td>총 비용의 50%</td> </tr> <tr> <td>상대 국가에서 결혼이 성사된 이후</td> <td>총 비용의 90%</td> </tr> <tr> <td>결혼을 성사하고 국내에 입국한 이후</td> <td>총 비용</td> </tr> </tbody> </table>	소비자의 계약 해지 시점	소비자 부담 기준	국제 결혼 행사 일정 확정 전	중개 수수료의 10%	국제 결혼 상대국가로 출국 하기 전	총 비용의 20%	상대 국가 출국 후 맞선 전	총 비용의 40%	상대 국가에서 맞선 이후	총 비용의 50%	상대 국가에서 결혼이 성사된 이후	총 비용의 90%	결혼을 성사하고 국내에 입국한 이후	총 비용
소비자의 계약 해지 시점	소비자 부담 기준														
국제 결혼 행사 일정 확정 전	중개 수수료의 10%														
국제 결혼 상대국가로 출국 하기 전	총 비용의 20%														
상대 국가 출국 후 맞선 전	총 비용의 40%														
상대 국가에서 맞선 이후	총 비용의 50%														
상대 국가에서 결혼이 성사된 이후	총 비용의 90%														
결혼을 성사하고 국내에 입국한 이후	총 비용														
② 자동차 운전 학원	<p>○ 자동차 운전 교습 개시 이후 계약해지</p> <ul style="list-style-type: none"> - 사업자 사정 ⇒ 학원 = [기 납부 수강료 - (시간당 수강료 × 기 교육시간)] × 2 반환 - 소비자 사정 ⇒ 학원 = [기 납부 수강료 - (시간당 수강료 × 기 교육시간)] × 50% 반환 <p>○ 교육의 예약 위반 시</p> <ul style="list-style-type: none"> - 학원의 귀책 <ul style="list-style-type: none"> · 수강자와 사전 협의 없이 예약시간을 지키지 않은 경우 ⇒ 학원 = 시간당 수강료 × 지키지 않은 교육시간 배상 · 수강자와 사전 협의를 거쳐 예약시간을 지키지 않은 경우 ⇒ 학원 = (시간당 수강료 × 지키지 않은 교육시간) × 20% 배상 - 소비자 귀책 ⇒ 소비자 = 손해배상책임 면제(24시간 전까지 불참 통지) ~ (시간당 수강료 × 불참시간) × 50% 배상(무단 불참) <p>○ 자동차 운전 교습 기간이 종료되기 이전에 운전 면허 시험 합격 ⇒ 학원 = 수강료 환급 의무 없음</p>														

품목	주요내용												
③ 골프장	<ul style="list-style-type: none"> ○ 골프장 입장 후 소비자가 경기 전에 계약을 취소하는 경우 ⇒ 골프장 = 이용요금의 50% 환불 ○ 불가항력적인 사유(강설, 폭우, 안개 기타 천재지변 등)로 경기를 지속하지 못하는 경우 <ul style="list-style-type: none"> - 1번 홀까지 경기를 마치지 못한 경우 ⇒ 골프장 = 제세공과금을 제외한 이용요금 전액 환불 - 9번 홀까지 경기를 마치지 못한 경우 ⇒ 제세공과금을 제외한 이용요금의 50% 환불 * 위 기준을 적용함에 있어 골프장이 9개홀인 경우는 5번홀, 6개홀인 경우는 3번홀로 함 												
④ 이민 대행 서비스	<ul style="list-style-type: none"> ○ 이민 대행 서비스 개시 이후 소비자의 책임 있는 사유로 계약을 해지하는 경우의 소비자 부담 기준 <table border="1" data-bbox="533 1021 1425 1563" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">계약 해지 시점</th> <th style="width: 50%;">소비자 부담 기준</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>계약 후 이민 서류 제출 전</td> <td>국내수수료 30%와 대행료의 10% 중 적은 금액</td> </tr> <tr> <td>제출 서류의 번역 완료 전</td> <td>국내수수료의 60%와 대행료의 20% 중 적은 금액</td> </tr> <tr> <td>번역 서비스 완료 후 이민국 담당기관에 최종 서류 접수 이전</td> <td>국내수수료의 80%와 기납부 대행료의 80% 중 적은 금액</td> </tr> <tr> <td>이민국 담당기관에 이민비자 신청을 위한 최종 서류 접수 후</td> <td>기 납부한 대행수수료의 80%</td> </tr> <tr> <td>이민 허가 후</td> <td>대행 수수료 전액</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ○ 이민 대행 서비스 개시 이후 사업자의 책임 있는 사유로 인한 계약 해지(사업자에게 다음의 위약금 부과) <ul style="list-style-type: none"> - 계약서 작성 후 신청인이 이민 관련 서류 제출 전 ⇒ 국내수수료 30%와 대행 수수료의 10% 중 적은 금액 - 신청인이 제출한 서류의 번역 서비스 완료 전 ⇒ 국내수수료의 60%와 대행 수수료의 20% 중 적은 금액 	계약 해지 시점	소비자 부담 기준	계약 후 이민 서류 제출 전	국내수수료 30%와 대행료의 10% 중 적은 금액	제출 서류의 번역 완료 전	국내수수료의 60%와 대행료의 20% 중 적은 금액	번역 서비스 완료 후 이민국 담당기관에 최종 서류 접수 이전	국내수수료의 80%와 기납부 대행료의 80% 중 적은 금액	이민국 담당기관에 이민비자 신청을 위한 최종 서류 접수 후	기 납부한 대행수수료의 80%	이민 허가 후	대행 수수료 전액
계약 해지 시점	소비자 부담 기준												
계약 후 이민 서류 제출 전	국내수수료 30%와 대행료의 10% 중 적은 금액												
제출 서류의 번역 완료 전	국내수수료의 60%와 대행료의 20% 중 적은 금액												
번역 서비스 완료 후 이민국 담당기관에 최종 서류 접수 이전	국내수수료의 80%와 기납부 대행료의 80% 중 적은 금액												
이민국 담당기관에 이민비자 신청을 위한 최종 서류 접수 후	기 납부한 대행수수료의 80%												
이민 허가 후	대행 수수료 전액												

2. 개정 및 보완되는 기준(52개 품목)

가. 기존 기준 개선·보완(44개 품목)

품목	현황 및 문제점	주요내용
① 애완동물	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사업자가 계약서를 교부하지 않은 경우 ⇒ 소비자 = 24시간 내에 계약 해제 ○ 계약해제 기간이 지나치게 짧아 소비자의 이용 제한 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사업자가 계약서를 미 교부할 경우 ⇒ 소비자 = 7일 이내에 계약 해제
② 숙박업	<ul style="list-style-type: none"> ○ 계약 해제 시 환급 기준으로 주말과 주중에 대한 구별 없음 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 계약 해제의 환급 기준으로 주말과 주중을 구별하고, 주말에 있어서의 배상금액은 주중에 비해 10%p 가산 <ul style="list-style-type: none"> - 배상책임은 사업자와 소비자 중 책임있는 자가 부담 예1) 성수기에 이용 예정일 5일 전 이전까지 취소 <ul style="list-style-type: none"> - 주중 ⇒ 총 요금의 30% 배상 - 주말 ⇒ 총 요금의 40% 배상 예2) 성수기에 이용 예정일 1일 전 또는 이용당일 취소 <ul style="list-style-type: none"> - 주중 ⇒ 총 요금의 80% 배상 - 주말 ⇒ 총 요금의 90% 배상
③ 공산품(30개), 가구, 모터사이클, 보일러, 농·어업용기계, 스포츠·레저용품, 주방용품	<ul style="list-style-type: none"> ○ 품질보증기간 경과 후 사업자가 수리용 부품을 보유하지 않아 발생한 피해에 대한 배상금 * 부품 보유기간의 기산 시점이 해당제품의 생산이 중단된 때로 규정됨에 따라, 내구연도 이후 부품보유기간 이내에(정액 감가상각한 후 잔여금<0) 일정 가치 유지 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 현행 : 정액감가상각한 후 잔여금에 대하여 10%를 가산하여 환급 ⇒ 개정 : 정액감가상각한 후 잔여금에 구입가의 5%를 가산하여 환급

품목	현황 및 문제점	주요내용																				
④ 자동차 옵션	<ul style="list-style-type: none"> ○ 블랙박스, 하이패스단말기 등에서 하자가 발생한 경우 그 장착시점이 차량 출고 전인지 후인지에 따라 책임 사업자가 달라져야 함에도 불구하고, 이에 관한 기준이 없음 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 보상 책임자 명시 <ul style="list-style-type: none"> - 차량 출고 시 장착 : 자동차 회사 - 차량 출고 후 장착 : 제조업자, 판매자, 장착사업자 																				
⑤ 사진 현상업	<ul style="list-style-type: none"> ○ 성장 앨범 등 1회 이상 촬영하는 사진 현상업에 있어서 중도에 계약이 해제 또는 해지되는 경우, 이에 관한 분쟁해결기준이 미비되어 있음 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사업자 책임의 계약 해제 또는 해지 <ul style="list-style-type: none"> - 촬영 전 ⇒ 사업자 = 계약금 환급 + 총 요금의 10% 배상 - 촬영 개시 이후 ⇒ 사업자 = 계약금 환급 + 원판 제공 ○ 소비자의 책임으로 계약 해제 또는 해지 <ul style="list-style-type: none"> - 촬영 전 ⇒ 소비자 = 총 요금의 10% 배상 - 촬영 개시 이후 ⇒ 소비자 = 기 촬영된 단계 비용 + 잔여금액의 10% 배상 (단, 미제작된 앨범의 가격은 배상 대상이 아님) 																				
⑥ 국외 여행	<ul style="list-style-type: none"> ○ 해외여행은 여행 전에 준비 사항이 많아 계약이 취소되는 경우 손실이 크에도 불구하고, 현행기준상의 보상수준이 너무 적음 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 배상 기준 상향 <ul style="list-style-type: none"> - 사업자 귀책이면 사업자가 소비자 귀책이면 소비자가 <table border="1" data-bbox="932 1655 1423 2024"> <thead> <tr> <th rowspan="2">취소일자 (여행일전)</th> <th colspan="2">배상 기준 (여행 요금 기준)</th> </tr> <tr> <th>현행</th> <th>개정</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>~20일전</td> <td>없음</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>19 ~ 10일전</td> <td>5%</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>9 ~ 8일전</td> <td>10%</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>7 ~ 1일전</td> <td>20%</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>여행 당일</td> <td>50%</td> <td>50%</td> </tr> </tbody> </table>	취소일자 (여행일전)	배상 기준 (여행 요금 기준)		현행	개정	~20일전	없음	10%	19 ~ 10일전	5%	15%	9 ~ 8일전	10%	20%	7 ~ 1일전	20%	30%	여행 당일	50%	50%
취소일자 (여행일전)	배상 기준 (여행 요금 기준)																					
	현행	개정																				
~20일전	없음	10%																				
19 ~ 10일전	5%	15%																				
9 ~ 8일전	10%	20%																				
7 ~ 1일전	20%	30%																				
여행 당일	50%	50%																				

품목	현황 및 문제점	주요내용
⑦ 온라인 게임 서비스업	○ 사업자의 부당한 이용 거절에 대한 소비자 구제대책 없음	○ 사업자의 부당한 이용 거절 ⇒ 사업자 = 이용 거절 해소 + 유료 서비스의 경우 정지된 시간만큼 이용시간을 무료로 연장
⑧ 피부 미용업	○ 미용서비스 개시 전에 계약을 해제 또는 해지하는 보상기준을 정함에 있어 해제 또는 해지 시점이 서비스 예정일로부터 20일전 이전인지 이후인지에 따라 차별하고 있는데, 이는 불합리함 ○ 미용서비스의 경우 서비스 제공에 대한 특별한 준비가 필요 없어 계약 해제 또는 해지 시점이 서비스 예정일로부터 20일전 이전인지, 이후인지에 따라 서비스 준비 비용이 달라지지 않기 때문	○ 미용 서비스 개시 이전으로 요건을 단일화 - 소비자 책임 ⇒ 소비자 = 총 이용금액의 10%배상 - 사업자 책임 ⇒ 사업자 = 계약금 전액 환불 + 총 이용금액의 10%배상
⑨ 공연업	○ 공연자에게 책임 있는 사유로 인하여 공연이 지연된 경우에 대한 기준 없음 ○ 공연이 취소되지는 않았으나 공연일자 誤표기 등으로 인해 소비자가 공연을 관람하지 못한 경우에 대한 기준 없음	○ 공연자에게 책임있는 사유로 인하여 공연이 30분 이상 지연된 경우 - 전체 공연 관람 ⇒ 사업자 = 입장료의 10%배상 - 공연 중단 ⇒ 사업자 = 입장료 + 입장료의 10%배상 ○ 공연 입장권을 구입한 자가 관람시간 표기 오류로 인하여 공연을 관람하지 못한 경우 ⇒ 사업자 = 입장료 환불 + 입장료의 20%배상

나. 표준약관에 따라 기존 기준 개선(5개 품목)

품목	주요내용																	
① 결혼 정보업	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사업자가 소비자에게 맞선 상대방에 관하여 잘못된 정보를 제공하는 경우 소비자는 계약을 해제 할 수 있는데, 그 대상이 되는 정보에 ‘병력(病歷)’추가 * 현행 기준 : 결혼이력, 직업, 학력만 규정 																	
② 경비 용역업	<ul style="list-style-type: none"> ○ 경비 용역 계약을 중도에 해지하는 경우의 배상기준 신설(사업자 귀책이면 사업자가, 소비자 귀책이면 소비자가 아래의 기준에 따라 배상) <ul style="list-style-type: none"> - 잔여 계약 기간 1년 이상 ⇒ 1년 용역비의 10% 배상 - 잔여 계약 기간이 1년 미만 ⇒ 잔여 용역비의 10% 배상 																	
③ 정수기 등 임대업	<ul style="list-style-type: none"> ○ 의무사용기간이 없고 임대차 기간을 1년 이하로 정한 경우의 배상기준 변경 <ul style="list-style-type: none"> - 임대차 기간 잔여 월 임대료의 30%에 해당하는 금액과 판매가액의 10%에 해당하는 금액 중 적은 금액 																	
④ 이사화물 취급 사업	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사업자의 귀책사유로 운송계약을 해제하는 경우의 배상기준을 표준약관의 내용대로 변경 <table border="1" data-bbox="555 1310 1390 1532"> <thead> <tr> <th rowspan="2">해제 일자 (약정 운송일 기준)</th> <th colspan="2">배상기준 (기준 : 계약금)</th> </tr> <tr> <th>현행</th> <th>개정</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2일전</td> <td>2배액</td> <td>2배액</td> </tr> <tr> <td>1일전</td> <td>3배액</td> <td>4배액</td> </tr> <tr> <td>당일</td> <td>4배액</td> <td>6배액</td> </tr> <tr> <td>당일까지 통보 없음</td> <td>5배액</td> <td>10배액</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자 귀책의 운송 지연에 대한 배상 기준 추가 <ul style="list-style-type: none"> - 2시간이내 인수지연 ⇒ 지체시간수 × 계약금 × 1/2배상 - 2시간이상 인수지연 ⇒ 계약해제 + 계약금의 배액 배상 	해제 일자 (약정 운송일 기준)	배상기준 (기준 : 계약금)		현행	개정	2일전	2배액	2배액	1일전	3배액	4배액	당일	4배액	6배액	당일까지 통보 없음	5배액	10배액
해제 일자 (약정 운송일 기준)	배상기준 (기준 : 계약금)																	
	현행	개정																
2일전	2배액	2배액																
1일전	3배액	4배액																
당일	4배액	6배액																
당일까지 통보 없음	5배액	10배액																
⑤ 택배 및 퀵서비스업	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사업자의 귀책으로 인한 배달 지연에 대한 배상기준을 표준약관의 내용대로 추가 <ul style="list-style-type: none"> ⇒ 택배: 초과일수 × 운임액 × 50% 배상(단, 운임의 200%한) ⇒ 퀵서비스(예정시간 50% 초과) : 배송비 100%환급 ○ 소비자가 특정일시에 사용할 배송물을 사업자가 지연 배달하는 경우의 배상기준을 표준약관의 내용대로 추가 <ul style="list-style-type: none"> ⇒ 택배 및 퀵서비스 : 운임의 200% 배상, 																	

다. 법률 및 고시 등의 개정 사항 반영(3개 품목)

품목	주요내용
<p>① 초고속 인터넷 통신망 서비스업 (개정된 방송통신위원회 가이드라인 반영)</p>	<p>○ 소비자가 계약을 해지하더라도 사업자는 다음의 경우에는 위약금을 부과할 수 없음</p> <ul style="list-style-type: none"> - 현행 : 1개월 동안 서비스 장애가 5회 이상이거나 서비스 장애시간이 72시간을 초과하는 경우 ⇒ 개정 : 1개월 동안 서비스 장애가 3회 이상이거나 서비스 장애시간이 48시간을 초과하는 경우
<p>② 상조업 (개정된 할부거래법의 내용 반영)</p>	<p>○ 피해 및 보상 기준 추가</p> <ul style="list-style-type: none"> - 소비자가 선불식 할부거래의 청약을 14일 이내에 철회 ⇒ 사업자 = 계약금 + 할부금 환급 - 상조 서비스를 아직 제공받지 아니한 소비자의 계약 해제 ⇒ 사업자 = 이미 지급받은 대금에서 위약금을 뺀 금액을 소비자에 환급 <p>○ 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 사유로 소비자가 계약을 해지하는 경우에는 위약금을 청구하지 못함</p> <ul style="list-style-type: none"> - 휴업 또는 폐업 신고를 한 경우 - 영업정지 처분을 받은 경우 - 등록이 취소되거나 말소된 경우 - 은행으로부터 당좌거래의 정지처분을 받은 경우 - 파산 또는 회생절차 개시의 신청이 있는 때
<p>③ 학원운영업 및 평생교육 시설운영업, 인터넷콘텐츠업 (개정된 학원의 설립 운영 및 과외교습에 관한 법률의 내용 반영)</p>	<p>○ 학원의 설립 운영 및 과외교습에 관한 법률에서 ‘정보통신기술 등을 활용하여 원격으로 교습하는 경우’를 학원운영업으로 규정하여, 해당분야를 인터넷콘텐츠업 적용대상에서 제외시키면서, 학원운영업 및 평생교육 시설운영업에 포함하여 적용</p>

3. 부품 보유기간

가. 부품 보유기간의 기산 시점 명시

현황 및 문제점	주요내용
○ 현행 분쟁해결기준에 부품 보유기간의 기산 시점이 명시되지 않아 소비자와 사업자간의 분쟁 발생시 혼선이 초래됨	○ 부품보유기간의 기산 시점은 ‘해당 품목의 생산이 중단된 때’로 명시

나. 일부 품목의 부품 보유기간 연장(5개 품목)

- 3년 ⇒ 4년 : 휴대폰, 스마트폰
- 5년 ⇒ 6년 : 세탁기
- 7년 ⇒ 8년 : TV, 냉장고

4. 기타

구분	현황 및 문제점	개정 내용
① 편철 체계	○ 소비자분쟁해결기준은 제정 이래 현재까지 가로로 편철되어, 세로로 편철된 책자에 익숙한 사용자에게 불편 초래	○ 세로 편철로 변경하여 사용자의 가독성 및 이용 편리성 증대
② 용어 변경	○ 소비자 분쟁해결의 피해유형은 사업자와 소비자 간의 분쟁에 관한 사항을 규정하고 있고, 보상기준은 분쟁에 대한 해결기준을 제시하고 있으므로 ○ 실제 기술하는 내용에 맞게 용어 변경 필요	○ 피해유형 ⇒ 분쟁유형 ○ 보상기준 ⇒ 해결기준
③ 편집 체계	○ 대상품목, 품목별보상기준, 품목별 보증기간 및 부품보유기간, 품목별 내용연수를 각각 별표 1에서 4까지 규정 ○ 1개의 품목 조회 시 별표 1부터 4까지 앞뒤로 넘기면서 보아야 하므로 불편	○ 대상품목 옆에 페이지 번호 배치