소비자분쟁해결기준

제정 1985.12.31. 경제기획원 고시 제85- 7호
개정 1989. 7.14. 경제기획원 고시 제89- 4호
개정 1993. 3.25. 경제기획원 고시 제93- 2호
개정 1994. 7.16. 경제기획원 고시 제94- 4호
개정 1996. 4. 1. 재정경제원 고시 제96- 3호
개정 1999. 3.13. 재경경제부 고시 제99- 7호
개정 1999. 7.19. 재정경제부 고시 제99-17호
개정 2000.12. 4. 재정경제부 고시 제2000-21호
개정 2001.12. 4. 재정경제부 고시 제2001-22호
개정 2002.12.31. 재정경제부 고시 제2002-23호
개정 2003. 8. 1. 재정경제부 고시 제2003-18호
개정 2004.11. 1. 재경경제부 고시 제2004-19호
개정 2005.10. 1. 재정경제부 고시 제2005-21호
개정 2006.10.16. 재정경제부 고시 제 2006-36호
개정 2007.10.17. 재정경제부 고시 제 2007-54호
개정 2008. 2.29. 공정거래위원회고시 제 2008- 3호
개정 2009. 1.16. 공정거래위원회고시 제 2009- 1호
개정 2009. 8.21. 공정거래위원회고시 제 2009-48호
개정 2010. 1.29. 공정거래위원회고시 제 2010- 1호
개정 2011.12.28. 공정거래위원회고시 제 2011-10호
개정 2014. 3.21. 공정거래위원회고시 제 2014- 4호
개정 2015.12.29. 공정거래위원회고시 제 2015-18호
개정 2016.10.26. 공정거래위원회고시 제 2016-15호
개정 2018. 2.28. 공정거래위원회고시 제 2018- 2호
개정 2019. 4. 3. 공정거래위원회고시 제 2019- 3호
개정 2020. 9.29. 공정거래위원회고시 제 2020-13호
개정 2020.11.13. 공정거래위원회고시 제 2020-16호
개정 2021.5.25. 공정거래위원회고시 제 2021- 7호
개정 2022.12.28. 공정거래위원회고시 제 2022-25호

제1조(목적) 이 고시는 소비자기본법 제16조 제2항과 같은 법 시행령 제8조 제3항의 규정에 의해 일반적 소비자분쟁해결기준에 따라 품목별 소비자분쟁해결기준을 정함으로써 소비자와 사업자(이하 "분쟁당사자"라 한다)간에 발생한 분쟁이 원활하게 해결될 수 있도록 구체적인 합의 또는 권고의 기준을 제시하는데 그 목적이 있다.

제2조(피해구제청구) 분쟁당사자간에 합의가 이루어지지 않을 경우 분쟁당사자는 중앙행정기관의 장, 시·도지사, 한국소비자원장 또는 소비자단체에게 그 피해구제를 청구할 수 있다.

제3조(품목 및 보상기준) 이 고시에서 정하는 대상품목, 품목별분쟁해결기준, 품목별 품질보증기간 및 부품보유기간, 품목별 내용연수표는 각각 별표 Ⅰ, 별표 Ⅱ, 별표 Ⅲ, 별표 Ⅳ와 같다.

제4조(재검토기한) 공정거래위원회는 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정(대통령훈령 제334호)」에 따라 이 고시에 대하여 2016년 1월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙 <제2007-54호, 2007.10.17.>

이 규정은 2007년 10월 17일부터 시행한다.

부 칙 <제2008-3호, 2008.2.29.>

이 규정은 2008년 2월 29일부터 시행한다.

부 칙 <제2009-1호, 2009.1.16.>

이 규정은 2009년 1월 16일부터 시행한다.

부 칙 <제2009-48호, 2009.8.20.>

이 규정은 2009년 8월 21일부터 시행한다.

부 칙 <제2010-1호, 2010.1.29.>

이 규정은 2010년 1월 29일부터 시행한다.

부 칙 <제2011-10호, 2011.12.28.>

이 규정은 2011년 12월 28일부터 시행한다.

부 칙 <제2014-4호, 2014.3.21.>

이 규정은 2014년 3월 21일부터 시행한다.

부 칙 <제2015-18호, 2015.12.29.>

이 고시는 발령한 날부터 시행한다.

부 칙 <제2016-15호, 2016.10.26.>

이 고시는 2016년 10월 26일부터 시행한다.

부 칙 <제2018-2호, 2018.2.28.>

이 고시는 발령한 날부터 시행한다.

부 칙 <제2019-3호, 2019.4.3.>

이 고시는 발령한 날부터 시행한다. 다만, 스마트폰 및 휴대폰에 관한 개정사항은 2020년 1월 1일부터 시행한다.

부 칙 <제2020-13호, 2020.9.29.>

이 고시는 발령한 날부터 시행한다.

부 칙 <제2020-16호, 2020. 11. 13.>

이 고시는 발령한 날부터 시행한다.

부 칙 <제2021-7호, 2021. 5. 25.>

이 고시는 발령한 날부터 시행한다.

부 칙 <제2022-25호, 2022. 12. 28.>

이 고시는 발령한 날부터 시행한다.

〈별표 Ⅰ〉

대 상 품 목

번호	업 종	품 종	해 당 품 목
1	가전제품설치업	◦가전제품설치업	
2	결혼중개업	◦결혼중개업	
3	결혼준비대행업	◦결혼준비대행업	
4	국제 결혼 중개	◦국제 결혼 중개	
5	경비용역업	◦경비용역업	
6	고시원 운영업	◦고시원 운영업	
7	골프장	◦골프장	
8	공공서비스	◦전기서비스 ◦전화서비스 ◦가스서비스	
9	공산품	◦가전제품	VTR, 냉장고, 세탁기, 선풍기, 에어콘, 라디오, 녹음기, 전축, 전자렌지, 전기보온밥통 및 밥솥, 전기다리미, 전기주전자, 전기장판, 전기담요, 전기청소기, 전기난로, 전기프라이팬, 가습기, 헤드폰, 전기면도기, 식기세척기, 식기건조기, 헤어드라이어, 전기오븐, 전기약탕기, 전기냄비, 전기토스터, 환풍기, 전기머리인두, 전기믹서, 연탄가스배출기, 전기펌프, 쥬서기, 소형전압조정기, 전기탈수기, 형광등기구, 전기스탠드, 전기문걸이, 도어폰, 전기찜통, 전기온수보온기, 전기곤로, 전기조리기, 전기온수기, 온장고, 송풍기, 공기청정기, 누전감지기, 살수기, 냉수기, 제빙기, 방범경보기, 빙수기, 차임벨, 전자오락기, 석유난로, 안테나, 정수기, 온수기, 온수세정기(비데기), 연수기, DVD플레이어, MP3플레이어, Voice-pen, 핸드블랜더, 전기튀김기, 전기찜기, 할로플레이트 등
		◦사무용기기	복사기, 타자기, 팩시밀리, 금전등록기, 퍼스널컴퓨터 및 컴퓨터주변기기, 워드프로세서, 계산기, 캐비넷, 파일링캐비넷, 제본기, 등사기, 컴퓨터소모품(룸팩, 디스켓), 빔 프로젝트, PDA 등

번호	업 종	품 종	해 당 품 목
9	공산품	◦전기통신기자재	유선전화기, 무선전화기, 인터폰, 카폰, 휴대폰, 무선호출기, 화상전화기, 장거리자동전화 발생제어장치, 기타의 전화기, 전화기접속기기류, 간이구내교환기, 기타의 구내교환기 및 그 부대기기, 데이터다중화장치류(디지틀방식의 장치로서 2.048Mbps 이하의 것. 다만, 전기통신사업자용은 제외), 비디오팩스, 텔리텍스, 인쇄전신기, 신용카드조회장치, 기타 통신전용 정보통신단말장치 및 그 부대기기, 정보통신용 신호변환장치류(모뎀, 데이터서비스장치, 패드), 선로접속장치류(가입자보호기, 접속함, 단자함, 전화기용 콘넥터), 유선방송용 전송기자재류, 기타 통신기류 등
		◦시계	손목시계, 벽시계, 탁상시계 등
		◦재봉기	가정용 및 공업용 재봉기 등
		◦광학제품	카메라, 비디오카메라, 카메라부품, 망원경, 현미경 등
		◦아동용품	유모차, 유아용삼륜차, 보행기, 작동완구, 봉제완구, 물놀이기구, 물안경, 어린이용그네, 롤러스케이트, 조립식완구, 학습교재, 과학교재 등
		◦TV(텔레비전)	TV(텔레비전)
		◦전구	형광등, 백열전구 등
		◦가구	장류(장롱, 장식장, 찬장, 책장 등), 식탁, 침대, 소파, 캐비넷, 책상, 문갑, 화장대, 싱크대 등
		◦스마트폰	
		◦전자담배	
		◦자동차	승용차, 소형화물자동차, 소형승합자동차
		◦모터사이클	모터사이클
		◦자전거	자전거
		◦보일러	유류보일러, 전기보일러, 연탄보일러, 가스보일러, 태양열보일러 등

번호	업 종	품 종	해 당 품 목
9	공산품	◦농업용기계	동력경운기 및 그 부속작업기, 농업용트랙터 및 그 부속작업기, 관리기 및 그 부속작업기, 농업용 엔진, 농업용모터, 이앙기, 파종기, 농업용방제기, 시비기, 수확기, 농업용건조기, 도정기, 절단기 등
		◦어업용기계	어업용기관(디젤기관, 어군탐지기), 구명벌, 발전기, 건조기, 냉동기, 나침의, 전자수온계, 축전기, 모터류, 펌프류 등
		◦농업용자재	농업용호스, 농업용비닐, 비닐폿트, 하우스용 PVC파이프, 플라스틱묘판, 곡물건조용망 등
		◦어구	어망류, 연승, 로프류, 부자류, 침자류, 낚시류, 구명동의, 집어등(램프, 안정기), 선등 등
		◦축산자재	착유기, 포유기, 사료배합기, 케이지, 급수기 등
		◦건축자재	창호재(섀시류, 목재류, 도어체크, 도어록, 후로아힌지 등) 목재류(합판, 바닥널, 쪽매널블럭, 쪽매마루판, 인조목재, 집성목재 등) 페인트류(수성·유성페인트, 바니쉬, 에나멜페인트, 락카) 토공 및 시멘트류(블럭, 벽돌, 기와) 타일류(내장, 외장, 바닥, 모자이크) 위생기구(욕조, 변기, 세면기 등) 조립식제품류(콘크리트부재, 철골부재, 목질부재)
		◦주방용품	가정용 및 휴대용 가스렌지, 보온병, 홈세트, 알루미늄·스텐레스·법랑제식기 및 냄비, 수저세트, 접시, 유리 및 크리스탈 식기류, 프라이팬, 주전자, 찜통, 압력솥, 김치통, 쌀통, 하수분쇄기, 가정용가스용기 및 그 부속기구, 도자기재 부엌용품, 식탁용품 등
		◦문구	공책, 만년필, 크레파스, 수채화용그림물감, 유화용그림물감, 연필, 볼펜, 필통, 책가방, 샤프심, 샤프연필, 스케치북, 사진첩 등
		◦의복류	기성복, 맞춤복, 내의, 넥타이, 와이셔츠, 커튼, 수예품, 침구, 카펫, 스웨터, 한복, 머플러, 모포, 피혁제품 등
		◦우산류	우산, 양산 등

번호	업 종	품 종	해 당 품 목
9	공산품	◦신발	운동화, 고무신, 가죽구두, 등산화 등
		◦가죽제품	가죽혁대, 피혁제품 등
		◦악기	피아노, 오르간, 기타, 바이올린 등
		◦타이어	자동차용 타이어, 모터사이클용 타이어, 자전거용 타이어 등
		◦연탄	
		◦가방류	가죽가방, 천가방, 합성섬유가방 등(책가방은 문구류 규정에 의함)
		◦생활위생용품	일회용 기저귀, 물휴지(물티슈), 냅킨, 화장지 등
		◦가발	
10	공연업	◦공연업(영화 및 비디오물 상영업 제외)	
		◦영화관람	
11	농・수・축산물	◦란류	계란, 메추리알 등
		◦육류	소고기, 돼지고기, 닭고기 등
		◦곡류	쌀, 보리, 콩, 조, 수수, 팥, 밀, 참깨, 땅콩 등
		◦과일	배, 사과, 복숭아, 토마토, 수박, 참외, 포도, 감, 바나나, 파인애플
		◦야채류	무, 배추, 당근, 오이, 가지, 파, 마늘, 감귤, 자두, 대추, 양배추, 양파, 고추, 호박, 상추, 시금치 등
		◦수산물류	생선류, 조개류, 해조류, 건어물류 등
		◦종묘등	채소종자, 화훼종자, 묘목, 버섯종균 등
12	동물사료	◦사료	가축사료, 특수동물사료, 반려동물 사료 등
13	대리운전	◦대리운전	
14	모바일콘텐츠	◦모바일콘텐츠업	모바일콘텐츠, 모바일게임

번호	업 종	품 종	해 당 품 목
15	문화용품 등	◦귀금속 ◦보석	금·백금·백색금·은 및 보석을 이용한 반지, 목걸이, 귀걸이, 팔찌 등(금, 백금, 백색금, 은으로 도금 또는 입힌 것 포함)
		◦악세사리	귀금속 및 보석을 이용하지 아니한 반지, 목걸이, 귀걸이, 팔찌 등 장신구
		◦도서 ◦음반	도서, 음반, 테이프, 비디오물, 학습지, 기타 보충 학습부교재 등
		◦스포츠용품 ◦레저용품	등산용 버너, 코펠, 텐트, 운동구, 라켓류, 낚시용구, 헬스기구, 스키용품, 골프용품 등
16	물품대여서비스업 (렌탈서비스업)	◦물품대여서비스업 (렌탈서비스업)	정수기, 공기청정기, 비데, 안마의자, 제습기 등 생활용품
17	미용업	◦피부미용업 ◦모발미용업 ◦네일서비스업 ◦왁싱업	
18	봉안시설	◦봉안시설	봉안묘, 봉안당, 봉안탑
19	부동산중개업	◦부동산중개업	부동산중개업
20	사진현상・촬영업	◦사진현상・촬영업	사진인화, 카메라 및 비디오 촬영
21	산후조리원	◦산후조리원	
22	상조업	◦상조업	
23	상품권 관련업	◦상품권 관련업	상품권, 신유형 상품권
24	세탁업	◦세탁업	세탁업
25	소셜커머스	◦소셜커머스	
26	숙박업	◦숙박업	호텔, 여관, 펜션, 민박, 휴양림, 오토캠핑장, 캠핑장
27	식료품	◦청량음료	콜라, 사이다, 환타, 유산균음료, 두유, 넥타류, 쥬스류, 드링크류, 보리음료 등
		◦과자류	초콜릿, 건과자, 비스킷, 미과, 스낵류, 껌, 캐러멜, 알사탕 등
		◦빙과류	아이스크림, 빙과, 유사냉동디저트 등

번호	업 종	품 종	해 당 품 목
27	식료품	◦낙농제품류	우유, 분유, 연유, 발효유, 버터, 치즈, 이유식 등
		◦통조림류	과실, 해산물, 육류통조림 등
		◦제빵류	식빵, 파이, 떡, 빵, 찹쌀떡, 카스테라 등
		◦설탕・제분류	정당, 물엿, 밀가루, 콩가루, 전분 등
		◦식용유류	참기름, 대두유, 옥배유, 낙화생유, 채종유, 쇼트닝유, 면실유, 팜유, 마가린 등
		◦고기가공식품류	햄, 소시지, 베이컨, 어육연제품 등
		◦조미료	마요네즈, 케첩, 카레, 화학조미료, 식초, 소금, 고추분, 후추분, 겨자 등
		◦장류	된장, 고추장, 간장, 춘장, 소스 등
		◦다류	커피, 홍차, 율무차, 녹차, 쌍화차, 구기자차, 칡차, 생강차, 계피차 등
		◦면류	국수, 라면, 당면, 냉면, 인스턴트면류 등
		◦자양식품	인삼, 꿀, 개소주, 영지버섯, 알로에, 화분 등
		◦주류	탁주, 소주, 청주, 맥주, 과실주, 양주 등
		◦도시락	도시락
		◦찬류	두부, 연두부, 묵, 단무지, 김치, 젓갈류 등
		◦냉동식품류	햄버거, 돈가스, 새우, 만두 등
		◦먹는샘물	먹는 샘물
28	신용카드업	◦신용카드업	
29	애완동물판매업	◦애완동물판매업	개, 고양이에 한함
30	어학 등 연수관련업	◦해외어학연수 수속 대행업	어학캠프 등
		◦국내 연수업	어학, 체험캠프 등
31	여행업	◦국내여행	
		◦국외여행	

번호	업 종	품 종	해 당 품 목
32	예식업	◦예식장	예식업
33	온라인게임서비스업	◦온라인게임서비스업	
34	운수업	◦전세버스 ◦특수여객자동차	국내여객, 국제여객
		◦일반화물 ◦개별화물 ◦용달화물	
		◦시외버스	
		◦철도업(여객)	
		◦철도업(화물)	
		◦항공(국내여객)	
		◦항공(국제여객)	
		◦선박(국내여객)	
35	유학수속대행업	◦유학수속대행업	유학수속대행업
36	외식서비스업	◦외식서비스업	돌잔치, 회갑연 등의 각종 연회시설 운영업
			각종 연회시설 운영업을 제외한 외식서비스업
37	위성방송 및 유선방송업	◦위성방송업 ◦유선방송업	
38	의약품 및 화학제품	◦의약품	순환계용약, 호흡기관용약, 소화기계용약, 비타민제, 자양강장변질제, 항생물질제제, 호르몬제, 외피용약, 한약, 동물약품 등
		◦의약외품	생리대, 치약, 은단, 가정용 살충제, 외용소독제, 붕대, 거즈, 마스크 등 ‘약사법’ 제2조 제7호에 따른 의약외품
		◦의료기기	시력보존용안경, 콘택트렌즈, 이온수기, 휠체어, 보청기, 의족, 혈압계, 자석요, 비데, 안마기 등
		◦화장품	샴푸, 린스, 크림, 로션, 립스틱, 매니큐어, 포마드, 향수, 파운데이션, 마스카라 등

번호	업 종	품 종	해 당 품 목
38	의약품 및 화학제품	◦비누 및 합성세제	세탁비누, 화장비누, 소독비누, 액체비누, 분말세제 등
		◦플라스틱제품	가정용 플라스틱용기, 호일, 랩, 장판 등
		◦비료	질소비료, 인산비료, 칼리비료, 복합비료, 특수성분비료 등
		◦농약	살균제, 살충제, 제초제 등
		◦고무장갑	가정용 고무장갑, 공업용 고무장갑, 의료용 고무장갑 등
		◦건전지	알칼리건전지, 망간건전지 등
39	의료업	◦임플란트	
		◦성형수술	
		◦피부과 시술 및 치료	
40	이동통신서비스업	◦이동통신서비스업	무선호출서비스, 이동전화서비스
41	이민대행서비스	◦이민대행서비스	
42	이사화물취급사업	◦이사화물자동차운송주선사업 및 화물자동차 운송사업	일반화물운송사업, 개별화물운송사업, 용달화물운송사업, 화물자동차운송주선사업
43	인터넷쇼핑몰업	◦인터넷쇼핑몰업	
44	인터넷콘텐츠업	◦인터넷콘텐츠업	인터넷 교육서비스, 인터넷 정보이용서비스
45	자동차견인업	◦자동차견인업	자동차견인업
46	자동차대여업	◦자동차대여업	자동차대여업
47	자동차운전학원	◦자동차운전학원	
48	자동차정비업	◦자동차정비업	1급자동차정비업, 2급자동차정비업, 간이정비업 등
49	전자지급수단발행업	◦전자지급수단발행업	전자화폐, 선불전자지급수단
50	주차장업	◦주차장업 ◦주차대행업	

번호	업 종	품 종	해 당 품 목
51	주택건설업	◦주택건설업	단독주택, 다세대주택, 연립주택, 아파트
52	중고전자제품 매매업	◦중고전자제품 매매업	TV, 냉장고, 세탁기, 컴퓨터 및 주변기기
53	중고자동차매매업	◦중고자동차매매업	중고자동차매매업
54	창호공사업	◦창호공사업	
55	청소대행서비스업	◦청소대행서비스업	
56	체육시설업, 레저용역업 및 할인회원권업	◦체육시설업	수영장, 체력단련장, 테니스장, 대중종합체육시설업, 골프연습장, 볼링장, 에어로빅장, 요가원 등
		◦레저용역업	이벤트주관, 주말농장, 영화예매 등
		◦할인회원권업	할인회원권업
57	초고속인터넷 통신망서비스업	◦초고속인터넷 통신망서비스업	
58	컴퓨터 소프트웨어	◦컴퓨터 소프트웨어	
59	통신결합상품	◦통신결합상품	
60	택배・퀵서비스업	◦택배 ◦퀵서비스업	
61	학원운영업 및 평생교육시설 운영업	◦학원운영업	문리, 기술, 예능, 가정, 사무, 독서 등
		◦평생교육시설 운영업	
62	휴양콘도미니엄업	◦휴양콘도미니엄업	

〈별표 Ⅱ〉

품 목 별 해 결 기 준

1. 가전제품설치업(1개 업종)

분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 설치하자로 인해 제품에 하자가 발생하는 경우	o 설치비 환급 및 하자 발생한 제품에 대한 손해배상	* 설치에 대한 품질보증기간은 1년으로 함.
2) 사업자의 가전제품 설치 하자로 인해 발생한 소비자의 재산 및 신체상의 피해	o 사업자가 손해 배상	

2. 결혼중개업(1개 업종)

분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제 및 해지		* 가입비라 함은 계약금, 연회비 등 명칭에 관계없이 소비자가 사업자에게 지급한 일체의 금액을 말함.
- 회원가입계약 성립 후 정보(프로필) 제공 전에 해지된 경우	o 가입비 환급 및 가입비의 10% 배상	
- 정보(프로필) 제공 후 만남일자 확정 전에 해지된 경우	o 가입비 환급 및 가입비의 15% 배상	* 정보(프로필) 제공이란, 계약서에 기재된 희망조건에 부합하는 상대의 프로필을 처음 제공한 것을 말함.
- 만남일자 확정 후에 해지된 경우	o 가입비 환급 및 가입비의 20% 배상	* 만남일자 확정이란, 회원 간 만남에 대한 동의가 이루어져 만남일자가 확정된 경우를 말함.(단, 사업자의 귀책사유, 상대방의 약속불이행 등으로 실제 만남이 이루어지지 않은 경우는 제외)
- 1회 만남 후 해지된 경우	o 가입비×(잔여 횟수/총 횟수)+가입비의 20% 환급	
- 첫 번째 만난 상대방이 계약서상 기재된 소비자의 우선 희망 조건에 부합하지 않아 해지된 경우	o 가입비 환급 및 가입비의 20% 배상	* 귀책사유란 사업자가 명백하게 객관적으로 판별할 수 있는 사항〔예: 결혼정보, 직업, 학력, 병력(病歷) 등〕에 관한 정보를 상대방에게 허위로 제공한 경우, 관리소홀(3개월 내 1회도 만남을 주선하지 않은 경우), 계약서상 기재한 우선 희망 조건(종교, 직업 등 객관적인 내용에 한정함)에 부적합한 상대를 소개한 경우 등을 말함.
2) 소비자의 계약해제 및 해지		
- 회원가입계약 성립 후 정보(프로필) 제공 전에 해지된 경우	o 가입비의 90% 환급	
- 정보(프로필) 제공 후 만남일자 확정 전에 해지된 경우	o 가입비의 85% 환급	
- 만남일자 확정 후에 해지된 경우	o 가입비의 80% 환급	* 횟수 대신 기간으로 계약한 계약을 해지할 경우에는 해지 일까지 일할 계산한 금액으로 정산하고 해지에 책임 있는 당사자가 상대방에게 가입비의 20%를 배상함.
- 1회 만남 후 해지된 경우	o 가입비의 80%×(잔여횟수/총횟수)환급	

3. 결혼준비대행업(1개 업종)

분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제·해지 및 손해발생		
- 결혼준비대행 개시 이전	o 계약금 환급 및 총 대행요금의 10% 배상	
- 결혼준비대행 개시 이후	o 손해배상	
2) 소비자의 귀책사유로 인한 계약해지		
- 결혼준비대행 개시 이전	o 총 대행요금의 10% 공제 후 환급	
- 결혼준비대행 개시 이후	o 기 발생비용 및 잔여금액의 10% 공제 후 환급	

4. 국제결혼중개(1개 업종)

분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 중도 계약해지		
- 사업자의 귀책인 경우	o 손해배상 또는 소비자의 요청 시 사업자는 소비자의 추가 비용 부담 없이 국제결혼중개 다시 이행	
- 소비자 사정으로 인한 계약의 해지		
· 계약체결 후 국제결혼 행사 일정이 확정되기 전에 해지할 경우	o 총비용 중 중개수수료의 10%에 해당하는 금액 소비자 부담	* 비용을 사업자가 이미 수수한 경우에 사업자는 이미 수수한 비용에서 소비자 부담액을 공제한 나머지 금액을 소비자에게 환급함.
· 국제결혼 행사일정 확정 이후 국제결혼 상대국가로 출국하기 전에 해지할 경우	o 총비용의 20%에 해당하는 금액 소비자 부담	
· 국제결혼 상대국가로 출국한 이후 맞선 보기 전에 해지할 경우	o 총비용의 40%에 해당하는 금액 소비자 부담	
· 상대 국가에서 맞선 이후 해지할 경우	o 총비용의 50%에 해당하는 금액 소비자 부담	
· 상대 국가에서 결혼이 성사된 이후 해지할 경우	o 총비용의 90%에 해당하는 금액 소비자 부담	
· 결혼을 성사하고 국내에 입국한 이후 해지할 경우	o 총비용 전액 소비자 부담	

5. 경비용역업(1개 업종)

분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 제공된 용역이 계약내용과 다른 경우	o 계약해지	
2) 경비시스템 성능·기능상 하자	o 무상수리	
3) 경비시스템 수리 후 1개월내 하자발생	o 교체 또는 계약해지	
4) 경비시스템 성능·기능상 하자 또는 출동지연으로 인한 도난발생	o 도난피해액 보상	* 피해액 입증이 곤란한 경우 계약서에 약정된 범위에서 보상함.
5) 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제 및 해지 - 개시일 전	o 계약금 환급 및 1년간 월정요금 합계액의 10% 배상	
- 개시일 후 · 잔여계약기간이 1년 이상인 경우	o 1년치 월이용료 총합의 10% 배상	
· 잔여계약기간이 1년 미만인 경우	o 잔여 계약기간 월이용료 총합의 10% 배상	
6) 소비자의 귀책사유로 인한 계약해제 및 해지		
- 개시일 전	o 1년간 월정요금 합계액의 10% 배상	
- 개시일 후 · 잔여계약기간이 1년 이상인 경우	o 1년치 월이용료 총합의 10% 배상	
· 잔여계약기간이 1년 미만인 경우	o 잔여 계약기간 월이용료 총합의 10% 배상	

6. 고시원운영업(1개 업종)

분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제 및 해지		* 총이용요금이란 이용자가 사업자에게 계약시 정한 실거래금액을 말하며, 계약금·부대시설 이용료 등의 금액을 모두 포함한다. 다만, 보증금은 포함되지 않는다.
- 개시일 이전	o 총이용요금에 총이용요금의 10%를 가산하여 소비자에게 지급	
- 개시일 이후	o 사업자는 총이용요금에서 해지일까지 일할계산한 이용요금을 공제한 금액에 총이용요금(계약기간이 1년을 초과하는 경우에는 1년 이용금액)의 10%를 가산하여 소비자에게 지급	
2) 소비자의 계약 해제 및 해지		
- 개시일 이전	o 사업자는 총 이용요금의 10%를 공제한 금액을 소비자에게 환급	
- 개시일 이후	o 사업자는 총이용금액에서 계약해지일까지 일할계산한 이용료와 잔여이용금액(잔여기간이 1년을 초과하는 경우에는 1년의 잔여금액)의 10%를 공제한 나머지 금액을 소비자에게 환급	

7. 골프장(1개 업종)

분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 소비자의 책임있는 사유로 이용취소 - 골프장 입장절차를 마친 후 소비자가 경기 전에 계약을 취소하는 경우	o 이용요금의 50% 환급	
- 경기개시 후 소비자가 이용계약을 중단 또는 취소한 경우	o 9홀까지는 이용요금에서 기본요금을 제외한 금액의 25% 환급	* 18개홀을 기준으로 하며, 9개홀인 경우 5번홀, 6개홀인 경우 3번홀로 함
2) 불가항력적 사유(강설, 폭우, 안개, 기타 천재지변 등)로 입장절차를 마친 이용자팀 전원이 경기를 마치치 못한 경우		* 이용요금 1. 골프코스 이용에 따른 요금
- 1번째 홀까지 경기를 마치지 못한 경우	o 기본요금을 제외한 이용요금 전액을 환급	2. 락커, 샤워실 등 클럽하우스 시설 이용에 부과되는 요금
- 2번째 홀 이후	o (이용요금-기본요금) × {1-(기 이용한 홀 수 / 전체 홀 수)}	3. 제세공과금: 부가가치세와 회원제골프장의 경우에는 개별소비세와 농어촌특별세, 교육세를 포함
3) 불가항력적 사유(강설, 폭우, 안개, 기타 천재지변 등)로 이용예정일에 골프장 이용이 불가능하다고 판단되어 사업자가 임시휴장을 하는 경우	o 예약금 전액 환급	4. 카트이용요금 등 기타 사업자가 정한 특별요금 * 기본요금: 이용요금 중 2번과 3번에 해당하는 요금
4) 사업자의 책임있는 사유로 인한 계약해제		
① 이용예정일이 주말이나 공휴일인 경우 -이용예정일로부터 4일전까지	o 예약금 전액 환급	* 팀별이용요금: 이용요금 중 1번에 해당하는 요금
-이용예정일로부터 2일전까지	o 예약금 전액환급 및 팀별 이용요금의 10% 배상	
-이용예정일로부터 1일전까지	o 예약금 전액환급 및 팀별 이용요금의 20% 배상	
-이용예정일 당일	o 예약금 전액환급 및 팀별 이용요금의 30% 배상	

분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
② 이용예정일이 평일인 경우		
-이용예정일로부터 3일전까지	o 예약금 전액 환급	
-이용예정일로부터 2일전까지	o 예약금 전액환급 및 팀별 이용요금의 10% 배상	
-이용예정일로부터 1일전까지	o 예약금 전액환급 및 팀별 이용요금의 20% 배상	
-이용예정일 당일	o 예약금 전액환급 및 팀별 이용요금의 30% 배상	
5) 소비자의 책임있는 사유로 인한 계약해제		
① 이용예정일이 주말이나 공휴일인 경우		
-이용예정일로부터 4일전까지	o 예약금 전액 환급	
-이용예정일로부터 2일전까지	o 예약금 전액환급 및 팀별 이용요금의 10% 배상	
-이용예정일로부터 1일전까지	o 예약금 전액환급 및 팀별 이용요금의 20% 배상	
-이용예정일 당일	o 예약금 전액환급 및 팀별 이용요금의 30% 배상	
② 이용예정일이 평일인 경우		
- 이용예정일로부터 3일전까지	o 예약금 전액 환급	
- 이용예정일로부터 2일전까지	o 예약금 전액환급 및 팀별 이용요금의 10% 배상	
- 이용예정일로부터 1일전까지	o 예약금 전액환급 및 팀별 이용요금의 20% 배상	
- 이용예정일 당일	o 예약금 전액환급 및 팀별 이용요금의 30% 배상	

8. 공공서비스(3개 업종)

전 기 서 비 스		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 계량기 고장, 계량기 오차과다 등으로 인한 전력량의 과다계량 등 계량 부적정으로 인한 피해	o 차액환급 또는 차액차감정산	
2) 검침착오, 검침미실시, 검침기재착오, 전기요금 계산착오, 미검침사용량 협정, 검침기간 부당 등으로 인한 전기요금 과다납부	o 차액환급 또는 차액차감정산	
3) 전기요금 이중청구 또는 소비자의 잘못으로 인한 이중납부	o 환급 또는 차액차감정산	
4) 계획휴전 안내 미실시로 인한 소비자 피해	o 피해발생액 배상	
5) 이상전압 공급으로 인한 전기기기 손상	o 수리를 통한 원상회복 (수리 불가능 시 현품 또는 현금가 배상) 피해 발생액 배상	
6) 전기공작물 설치로 인한 소비자 재산피해	o 수리를 통한 원상회복 (수리 불가능 시 현품 또는 현금가 배상) 피해 발생액 배상	
7) 전기설비의 이격거리미달, 설비노후 등 전기공작물의 위해설비로 인한 피해	o 수리를 통한 원상회복 (수리 불가능 시 현품 또는 현금가 배상) 피해 발생액 배상	

전 화 서 비 스		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 전화요금 이중청구 또는 착오로 인한 이중납부	o 환급 또는 차액차감 정산	
2) 통신설비의 가설로 인한 소비자의 재산피해	o 설비이전 또는 피해발생액배상	
3) 전화기록장치의 오류, 전화요금 계산착오 등 사업자의 귀책사유로 인한 전화요금 과다납부	o 차액환급 또는 차액 차감 정산	
4) 전화요금 납부고지서의 미도달로 인한 연체료 납부	o 미납부 시는 면제, 기 납부 시는 환급	* 객관적 증명자료가 있을 경우에 한함.
5) 6시간 이상 서비스 중지 또는 장애로 인한 피해	o 손해배상	* 손해가 천재지변 등 불가항력이나 소비자의 고의 또는 과실로 인하여 발생한 경우에는 배상에서 제외하고, 서비스 중지 또는 장애시간은 소비자가 회사에 통지한 후부터 계산함.

가 스 서 비 스		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 계량기 고장, 계량기 오차초과 등 계량 부적정으로 인한 피해	o 차액환급 또는 차액차감정산	
2) 검침착오, 검침미실시 등으로 인한 가스요금 과다납부	o 차액환급 또는 차액차감정산	
3) 가스요금 이중청구 또는 소비자의 잘못으로 인한 이중납부	o 환급 또는 차액차감정산	

9. 공산품(30개 업종)

가전제품, 사무용기기, 전기통신기자재, 시계, 재봉기, 광학제품, 아동용품 (1 - 2)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 구입 후 10일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자로 중요한 수리를 요할 때	o 제품교환 또는 구입가 환급	* 감가상각방법은 정액법에 의하되 내용연수는 별표Ⅳ 품목별 내용연수표를(월할 계산) 적용함. · 감가상각비=(사용연수/내용연수)× 구입가
2) 구입 후 1개월 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자로 중요한 수리를 요할 때	o 제품교환 또는 무상수리	
3) 품질보증기간 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자		
- 하자발생 시	o 무상수리	* 품질보증기간 이내에 동일하자에 대해 2회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우 또는 여러 부위 하자에 대해 4회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우는 수리 불가능한 것으로 봄.
- 수리불가능 시	o 제품교환 또는 구입가 환급	
- 교환불가능 시	o 구입가 환급	
- 교환된 제품이 1개월 이내에 중요한 수리를 요할 때	o 구입가 환급	
4) 소비자가 수리 의뢰한 제품을 사업자가 분실한 경우		
- 품질보증기간 이내	o 제품교환 또는 구입가 환급	
- 품질보증기간 경과 후	o 정액감가상각한 금액에 10%를 가산하여 환급 (최고한도 :구입가격)	

가전제품, 사무용기기, 전기통신기자재, 시계, 재봉기, 광학제품, 아동용품 (2-2)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
5) 부품보유기간 이내에 수리용 부품을 보유하고 있지 않아 발생한 피해 - 품질보증기간 이내 · 정상적인 사용 상태에서 성능·기능상의 하자로 인해 발생된 경우	o 제품교환 또는 구입가 환급	* 컴퓨터나 전축과 같이 개별기기 (본체와 주변기기 등)의 조합으로 이루어진 제품(set물품)을 전체로 구입한 경우의 교환은 각 개별기기를 대상으로 하고, 동일회사에서 판매한 set물품으로서 개별기기에 대한 교환이 불가능하여 환급할 때에는 전체를 대상으로 함. 단 컴퓨터의 경우는 본체와 모니터, 키보드만을 전체로 봄. · 정액감가상각한 잔여금의 계산은 구입가 - 감가상각비 * 토너, 잉크 등 필수소모품(대체품이 없는 경우)은 부품에 포함됨
· 소비자의 고의·과실로 인한 고장인 경우	o 유상수리에 해당하는 금액 징수 후 제품교환	
- 품질보증기간 경과 후	o 정액감가상각한 잔여 금액에 구입가의 10%를 가산하여 환급	
6) 제품구입 시 운송과정에서 발생된 피해	o 제품교환 (단, 전문운송기관에 위탁한 경우는 판매자가 운송사에 대해 구상권 행사)	
7) 사업자가 제품설치 중 발생된 피해	o 제품교환	

텔레비전(TV) (1 - 2)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 구입 후 10일 이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능·기능상의 하자로 중요한 수리를 요할 때	o 제품교환 또는 구입가 환급	* 감가상각방법은 정액법에 의하되 내용연수는 별표Ⅳ 품목별 내용연수표를 (월할계산) 적용 · 감가상각비=(사용연수/내용연수)× 구입가
2) 구입 후 1개월 이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능·기능상의 하자로 중요한 수리를 요할 때	o 제품교환 또는 무상수리	
3) 품질보증기간 이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능·기능상의 하자		* 품질보증기간 이내에 동일 하자에 대해 2회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우 또는 여러 부위 하자에 대해 4회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우는 수리 불가능한 것으로 봄.
- 하자발생 시	o 무상수리	
- 수리불가능 시	o 제품교환 또는 구입가 환급	
- 교환불가능 시	o 구입가 환급	
- 교환된 제품이 1개월 이내에 중요한 수리를 요할 때	o 구입가 환급	* 제조사가 리퍼부품을 활용하여 수리한 경우, 수리한 날로부터 1년 이내에 소비자가 정상적으로 사용하는 과정에서 그 수리한 부분에 고장이 재발하면 무상으로 수리함.
4) 소비자가 수리 의뢰한 제품을 사업자가 분실한 경우		
- 품질보증기간 이내	o 제품교환 또는 구입가 환급	
- 품질보증기간 경과 후	o 정액감가상각한 금액에 10%를 가산하여 환급 (최고한도 : 구입가격)	· 리퍼부품 : 기존제품에서 회수된 부품으로서 일정한 가공과정 등을 거침으로써 성능과 품질이 新부품과 동등한 상태로 개선된 부품

텔레비전(TV) (2 - 2)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
5) 부품보유기간 이내에 수리용 부품을 보유하고 있지 않아 발생한 피해 - 품질보증기간 이내 · 정상적인 사용상태에서 성능·기능상의 하자로 인해 발생된 경우	o 제품교환 또는 구입가 환급	
· 소비자의 고의·과실로 인한 고장인 경우	o 유상수리에 해당하는 금액 징수 후 제품교환	
- 품질보증기간 경과 후	o 정액 감가 상각한 잔여금액에 구입가의 10%를 가산하여 환급	* 정액감가상각한 잔여금의 계산은 구입가 - 감가상각비
6) 제품구입 시 운송과정에서 발생된 피해	o 제품교환 (단, 전문운송기관에 위탁한 경우는 판매자가 운송사에 대해 구상권 행사)	
7) 사업자가 제품설치 중 발생된 피해	o 제품교환	

전 구		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 구입일로부터 30일 이내에 제품의 성능·기능상의 하자가 있는 경우(베이스불량, 점등이 되지 않는 경우, 흑화현상 등)	o 제품교환 또는 구입가 환급	
2) 유통과정에서 제품에 하자가 발생한 경우	o 제품교환 또는 구입가 환급	

가 구 (1-4)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 좀 등 벌레발생		
- 구입일로부터 10일 이내	o 제품교환 또는 구입가 환급	
- 구입일로부터 2년 이내	o 무상수리 또는 부품교환	
- 부품교환 후 하자 재발생	o 제품교환	
2) 문짝 휨		
- 문짝길이의 0.5% 이상		
· 구입일로부터 6개월 이내	o 제품교환	
· 구입일로부터 3년 이내	o 무상수리 또는 부품교환	
- 문짝길이의 0.5% 이내		
· 구입일로부터 3년 이내	o 무상수리 또는 부품교환	
3) 백화현상 및 도장불량		
- 구입일로부터 10일 이내	o 제품교환 또는 구입가 환급	
- 구입일로부터 6개월 이내	o 제품교환	
- 구입일로부터 3년 이내	o 무상수리 또는 부품교환	
- 수리 후 동일하자 발생	o 제품교환	
4) 장류 등 세트단위 가구의 색상차이	o 제품교환(동일색상이 없는 경우 구입가 환급)	
- 구입일로부터 1개월 이내		
5) 장류 등 세트단위 가구의 변색		
- 구입일로부터 10일 이내	o 제품교환 또는 구입가 환급	
- 구입일로부터 1년 이내	o 제품교환	
6) 악취 등 자극성냄새(화학제품 등)	o 제품교환 또는 구입가 환급	
- 구입일로부터 6개월 이내		
7) 규격치수허용오차(±5mm 이상)	o 제품교환	

가 구 (2-4)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
8) 칠기가구의 균열, 패각떨어짐, 패각변색 등		
- 구입일로부터 10일 이내	o 제품교환 또는 구입가 환급	
- 구입일로부터 1년 이내	o 무상수리 또는 부품교환	
9) 등가구의 균열·뒤틀림 또는 변색		
- 구입일로부터 10일 이내	o 제품교환 또는 구입가 환급	
- 구입일로부터 1년 이내	o 무상수리 또는 부품교환	
10) 침대품질불량(스프링, 매트리스 등)		
- 구입일로부터 10일 이내	o 제품교환 또는 구입가 환급	
- 구입일로부터 1년 이내	o 부품교환 및 제품교환	
11) 소파품질불량(재료의 변색, 찢어짐, 균열, 스프링불량 등)		
- 구입일로부터 10일 이내	o 제품교환 또는 구입가 환급	
- 구입일로부터 1년 이내	o 무상수리 또는 부품교환	
- 구입일로부터 1년 이후	o 유상수리	

가 구 (3-4)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
12) 제조 과정이나 신제품을 인도하면서 생긴 흠집 - 구입일로부터 15일 이내(단, 소비자가 제조 및 신제품인도 시 생긴 흠집임을 입증하는 경우는 제외한다)	o 제품교환	
13) 상표남용 등 유사제품 판매	o 구입가 환급	* 감가상각방법은 정액법에 의하되 내용연수는 별표Ⅳ 품목별 내용연수표를 (월할계산) 적용함.
14) 품질보증기간 내에 동일하자에 대해 2회 수리 받았으나 재발(3회째)	o 제품교환 또는 구입가 환급	
15) 선금지급 후 물품배달 전 해약 시 ① 소비자 귀책사유로 인한 해약 - 주문제작형 가구인 경우		
· 가구 제작 작업 착수 이전	o 총 제품금액의 10%를 위약금으로 함.	* 감가상각비=(사용연수/내용연수)× 구입가
· 가구 제작 작업 착수 이후	o 실손해배상	
- 주문제작형 이외의 가구인 경우		
· 배달 3일 전까지	o 선금에서 물품대금의 5% 공제후 환급	
· 배달 1일 전까지	o 선금에서 물품대금의 10% 공제후 환급	
② 사업자 귀책사유로 인한 해약 - 선금이 물품대금의 10% 이하인 경우	o 선금의 배액	
- 선금이 물품대금의 10%를 초과하는 경우	o 선금에서 물품대금의 10%를 가산하여 환급	

가 구 (4-4)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
16) 수리가 불가능하여 발생한 피해 - 품질보증기간 이내 · 정상적인 사용 상태에서 발생한 경우	o 제품교환 또는 구입가 환급	
· 소비자의 과실로 인하여 발생한 경우	o 구입가에서 정액감가상각비 공제 후 환급 또는 제품 교환	
- 품질보증기간 경과 후	o 정액 감가 상각한 잔여 금액에 구입가의 5%를 가산하여 환급	* 정액감가상각한 잔여금의 계산은 구입가 - 감가상각비

스마트폰 (명칭 불문하고 이동통신 3세대 이후의 모든 휴대전화 포함)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자로 중요한 수리를 요하는 사항을 구입 후 10일 이내에 문제 제기	o 제품 교환 또는 구입가 환급	* 단 품질보증기간 중 최근 1년(수리접수일 기준) 이내에 동일하자에 대해 2회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우 또는 여러 부위 하자에 대해 4회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우는 수리가 불가능한 경우로 봄.
2) 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자로 중요한 수리를 요하는 사항을 구입 후 1개월 이내에 문제 제기	o 제품 교환 또는 무상수리	
3) 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자에 대하여 구입 1개월이 경과한 이후부터 품질보증기간 이내에 문제 제기		* 리퍼폰 교환은 무상수리로 봄.
- 하자발생 시	o 무상수리	* 품질보증기간 중 최근 1년(수리접수일 기준) 이내에 발생한 정상사용에 따른 하자로 인해 동일인이 4회까지 리퍼폰으로 교환하였으나 또 다시 리퍼폰 교환 사유가 발생하는 경우는 수리 또는 리퍼폰 교환이 불가능한 경우로 봄.
- 수리 불가능 시	o 제품 교환 또는 구입가 환급	
- 교환 불가능 시	o 구입가 환급	
- 교환된 신제품이 교환 후 1개월 이내에 중요한 수리를 요할 때	o 구입가 환급	
4) 부품보유기간 이내에 수리용 부품을 보유하고 있지 않거나, 이 문제를 리퍼폰 교환으로 해결할 수도 없어 발생한 피해		* 이동통신사업자는 이용자가 이동통신사업자의 유통망에서 구매한 단말기AS 등의 요청을 하는 경우에 이를 접수한 후 신속히 AS등에 필요한 조치를 취함.
- 품질보증기간 이내		
· 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자인 경우	o 제품 교환 또는 구입가 환급	
· 소비자의 고의·과실로 인한 고장인 경우	o 유상수리에 해당하는 금액 징수 후 제품 교환	* 감가상각방법 · 정액법에 의하되 내용연수를(월할계산) 적용 · 감가상각비 계산은 (사용연수/내용연수)×구입가 · 감가상각 잔여금의 계산은 구입가 - 감가상각비
- 품질보증기간 경과 후	o 정액감가상각한 잔여금에 구입가의 10%를 가산하여 환급	
5) 제품구입 시 운송과정에서 제품 훼손	o 제품 교환(단, 전문운송기관에 위탁한 경우는 운송사에 대한 구상권 행사)	* 제조사가 리퍼부품을 활용하여 수리한 경우, 수리한 날로부터 1년 이내에 소비자가 정상적으로 사용하는 과정에서 그 수리한 부분에 고장이 재발하면 무상으로 수리함. · 리퍼부품 : 기존제품에서 회수된 부품으로서 일정한 가공과정 등을 거침으로써 성능과 품질이 新부품과 동등한 상태로 개선된 부품

전 자 담 배		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 구입 후 10일 이내에 문제 제기된 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자(액상 누수, 분무량 과다 및 과소 등)로 중요한 수리를 요할 때	o 제품 교환 또는 구입가 환급	* 품질보증기간 이내에 동일 하자에 대해 2회까지 수리를 하였으나 하자가 재발하는 경우 또는 여러 부위 하자에 대해 3회까지 수리를 하였으나 하자가 재발하는 경우는 수리 불가능한 것으로 봄.
2) 구입 후 1개월 이내에 문제 제기된 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능·기능상의 하자(액상 누수, 분무량 과다 및 과소 등)로 중요한 수리를 요할 때	o 제품 교환 또는 수리	* 품질보증기간 : 1년
3) 품질보증기간 이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능·기능상의 하자		
- 하자 발생 시	o 무상 수리	
- 수리 불가능 시	o 제품 교환 또는 구입가 환급	
- 교환 불가능 시	o 구입가 환급	
- 교환된 제품이 1개월 이내에 중요한 수리를 요할 때	o 구입가 환급	

자 동 차 (1-3)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 품질보증기간 이내의 경우 - 재질이나 제조상의 결함으로 고장 발생 시	o 일차적으로 부품교환을 원칙으로 하되 결함잔존 시 관련 기능장치 교환(예 : 원동기, 동력전달장치 등)	* 품질보증기간기준 · 차체 및 일반부품 : 2년 이내 ※주행거리가 4만㎞를 초과한 경우에는 기간이 만료된 것으로 함. · 원동기(엔진) 및 동력전달장치 : 3년 이내 ※주행거리가 6만㎞를 초과한 경우에는 기간이 만료된 것으로 함.
- 차량인도일로부터 1개월 이내에 주행 및 안전도 등과 관련한 중대한 결함이 2회 이상 발생하였을 경우	o 차량교환 또는 필수제비용을 포함한 구입가 환급	· 수리는 제조자, 판매자 또는 그의 대리인(직영 또는 지정정비업소)에 의해 수리한 경우로 한정함.
- 차량인도일로부터 12개월 이내 · 동일하자에 대해 3회까지 수리하였으나 재발하였을 경우 · 주행 및 안전도 등과 관련한 중대한 결함이 발생하여 동일 하자에 대해 2회까지 수리하였으나 재발하였을 경우 · 하자에 대한 수리기간이 누계 30일(작업일수 기준)을 초과할 경우	o 차량교환 또는 필수제비용을 포함한 구입가 환급	*하자란 기계적·기능적 결함으로 인한 차량의 사용·가치·안전을 실질적으로 손상시키는 하자로서 외관 및 내장재 마감 등의 단순하자가 아닌 수리가 필요한 하자를 말함 *중대결함이란 원동기(엔진) 및 동력전달장치, 제동장치, 조향장치, 기타 이에 준하는 주행·안전도와 관련된 결함을 말함
- 수리 소요기간 계산 ·수리기간은 실제 작업에 소요된 작업일수를 기준으로 함 ·소비자가 서면으로 제조자, 판매자 또는 그 대리인에게 하자수리신청을 한 경우에만 누계일수에 포함(제조자, 판매자 및 그 대리인은 수리신청서를 비치·교부하여야 함.) ·당일로 수리가 될 때는 수리소요기간을 1일로 계산하고 1일 이상 수리 기간이 소요될 때는 초일을 산입하여 수리소요기간을 계산(단, 공휴일 및 파업, 천재지변 등에 의해 수리가 불가능한 경우는 누계일수에서 제외)		

자 동 차 (2-3)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
2) 수리용 부품을 보유하지 않아(부품보유기간 이내)수리가 불가능한 경우 ① 품질보증기간 이내 - 정상적인 사용상태에서 발생한 경우 · 차량인도일로부터 12개월 이내	o 필수제비용을 포함한 구입가 환급 또는 차량교환	* 수리용 부품 미보유 시 피해보상에서 제외되는 경우 : 화재, 충돌 등에 의한 사고차량 중 수리가 불가능한 차량
· 차량인도일로부터 12개월 초과	o 필수제비용을 포함한 구입가에서 정액감가상각비를 공제한 금액에 10%를 가산하여 환급 또는 차량교환	* 교환 및 환급에 따른 제비용 계산 임의비용(종합보험료, 할부부대비용, 공증료 등)을 제외한 제비용(필수비용:등록세, 취득세, 교육세, 번호판대 등)은 사업자가 부담. ·차량 임의 장착비용은 제외함.
- 사용상 과실로 인하여 발생한 경우	o 구입가에서 정액감가상각비를 공제 후 환급 또는 차량교환	
② 품질보증기간 경과 후	o 필수제비용을 포함한 구입가에서 정액감가상각비를 공제한 금액에 10%를 가산하여 환급	* 감가상각방법은 정액법에 의하되 내용연수는 별표Ⅳ 품목별 내용연수표를 (월할계산) 적용함.
③ 내구연한 경과 후 수리용부품의 의무보유기간 이내	o 필수제비용을 포함한 구입가의 10%를 환급	* 감가상각비 계산 : (사용연수/내용연수)×구입가 (필수제비용 포함 : 등록세, 취득세, 교육세, 번호판대 등)로 함.

자 동 차 (3-3)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
3) 사전에 서면최고 없이 할부보증보험에 잔여할부금을 보험 청구한 경우	o 청구취소	
4) 차량 인도 시 이미 하자가 있는 경우(탁송과정 중 발생한 차량하자 포함)	o 보상 또는 무상수리, 차량교환, 구입가 환급	* 판금, 도장 등 육안으로 식별 가능한 하자인 경우에는 차량 인수 후 7일 이내에 이의를 제기하여야 함.
5) 자동차옵션용품(에어백, ARS, 원격시동경보기, 차량용 내비게이션, 블랙박스, 하이패스 단말기 등)의 하자		* 보상책임자 ·차량 출고 시 장착된 옵션 용품 : 자동차회사 ·차량 출고후 장착된 옵션 용품 : 용품 제조업자, 판매자, 장착 사업자 및 지도 업데이트 사업자(차량용 내비게이션에 한함) 중 책임있는 사업자
- 당해옵션용품 품질보증기간 이내	o 무상수리, 구입가 환급 또는 교환	
- 당해옵션용품 품질보증기간 이후	o 유상수리	* 차량용 네비게이션 (사용연한)의 지도 업데이트서비스가 1년 이상 제공되지 않을 경우 서비스 불이행으로 간주하고 동 서비스 이행에 책임있는 제조업자 또는 판매업자가 구입가에서 정액감가상각한 금액에 10% 가산한 금액을 환급함.

모 터 사 이 클		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 품질보증기간 및 주행거리 이내의 경우 - 재질이나 제조상의 결함으로 고장발생 시	o 무상수리 또는 부품교환	
- 엔진 또는 전장부분(점화장치, 충전장치, 시동장치)에 발생한 동일하자에 대해 2회까지 수리하였으나 고장이 재발(3회째)	o 제품교환 또는 구입비 환급	
2) 부품의 미보유(부품보유기간 이내)로 수리가 불가능한 경우 - 품질보증기간 이내 · 정상적인 사용상태에서 발생한 경우	o 필수제비용을 포함한 구입가 환급 또는 제품교환	* 감가상각방법
· 사용상 과실로 인하여 발생한 경우	o 구입가에서 정액감가상각비 공제 후 환급 또는 제품교환	· 정액법에 의하되 내용연수(월할계산)를 적용 · 감가상각비계산은 (사용연수/내용연수)*구입가(필수제비용포함 : 등록세, 취득세, 교육세, 번호판대 등)로 함.
- 품질보증기간 경과 후	o 필수제비용을 포함한 구입가에서 정액 감가상각한 잔여금액에 필수제비용을 포함한 구입가의 10%를 가산하여 환급	· 감가 상각한 잔여금의 계산은 구입가 - 감가상각비

자 전 거		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 구입 후 1개월 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자로 중요한 수리를 요할 때	o 제품교환 또는 구입가 환급	
2) 품질보증기간 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자로 인한 피해		* 품질보증기간 이내에 동일 하자에 대해 2회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우 또는 여러 부위 하자에 대해 4회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우는 수리 불가능한 것으로 봄.
- 하자 발생 시	o 무상수리	
- 수리 불가능 시	o 제품교환 또는 구입가 환급	
- 교환 불가능 시	o 구입가 환급	
- 교환된 제품이 1개월 이내에 중요한 수리를 요할 때	o 구입가 환급	

보 일 러		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 구입 후 10일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자로 중요한 수리를 요할 때	o 제품교환 또는 구입가 환급	* 교환 및 환급에 따른 비용계산 : 제설비에 따른 시공비용 포함
2) 구입 후 1개월 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자로 중요한 수리를 요할 때	o 제품교환 또는 무상 수리	
3) 품질보증기간 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자발생		* 품질보증기간 이내에 동일 하자에 대해 2회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우 또는 여러 부위 하자에 대해 4회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우는 수리 불가능한 것으로 봄.
- 하자 발생 시	o 무상수리	
- 수리 불가능 시	o 제품교환 또는 구입가 환급	
- 교환 불가능 시	o 구입가 환급	
- 교환된 제품이 1개월 이내에 중요한 수리를 요할 때	o 구입가 환급	
4) 수리용 부품을 보유하고 있지 않아 (부품의무보유기간 이내) 발생한 피해		* 감가상각한 잔여금의 계산은 구입가 - 감가상각비
- 품질보증기간 이내		
· 정상적인 사용상태에서 성능·기능상의 하자로 인해 발생한 경우	o 제품교환 또는 환급	
· 소비자의 고의·과실로 인한 고장인 경우	o 정액감가상각비 공제 후 환급 또는 제품교환	
- 품질보증기간 경과 후	o 정액감가상각한 잔여금액에 구입가의 10%를 가산하여 환급	
5) 품질보증기간 이내에 시공 상의 하자가 있는 경우	o 무상수리 또는 배상(시공업자 책임)	

농업용기계, 어업용기계		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 품질보증기간 이내의 경우		* 다음의 경우에 사업자는 현지 출장수리 ·소비자의 현품 운송 거부 · 현 품 운 송 곤 란 또는 운송비 과다 ·농번기
- 제품의 결함으로 인하여 발생한 고장	o 제품교환	
- 재질 및 소재불량으로 인한 고장	o 무상수리	
- 가공치수 불량으로 인한 고장	o 무상수리	
- 조립불량 또는 설치 잘못으로 인한 고장	o 무상수리	
- 주요성능·기능상의 동일하자에 대해 2회까지 수리했으나 고장이 재발(3회째)	o 제품교환 또는 구입가 환급	
- 포장 및 수송 불량으로 발생한 고장	o 무상수리	
2) 수리용 부품을 보유하지 않아(부품보유기간 이내) 발생한 피해		
- 품질보증기간 이내		
· 정상적인 사용상태에서 성능·기능상의 하자로 인해 발생한 경우	o 제품교환 또는 구입가 환급	
· 소비자의 고의·과실로 인한 고장인 경우	o 유상수리비 부담 후 제품교환	
- 품질보증기간 경과 후	o 정액감가상각한 잔여금액에 구입가의 10%를 가산하여 환급	* 감가 상각한 잔여금의 계산은 구입가 - 감가상각비
3) 정당한 사유의 통보없이 약정한 날로부터 수리기간이 10일 이상을 초과할 경우(농번기 중)	o 피해배상	

농 업 용 자 재		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 품질불량	o 제품교환 또는 구입가 환급	
2) 제품하자로 인한 피해	o 손해배상	

어 구		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 품질불량	o 제품교환 또는 구입가 환급	
2) 제품하자로 인한 피해	o 손해배상	

축 산 자 재		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 품질불량	o 제품교환 또는 구입가 환급	
2) 제품하자로 인한 피해	o 손해배상	

건축자재(위생기구)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 품질불량 (작동불량, 색채불량, 균열, 도금불량, 기준규격 미달 등)	o 시공 전 : 교환, 환급 시공 후 : 수리, 배상	
2) 시공 상의 하자 (파손, 작동불량, 균열, 누수)	o 수리, 배상	

건축자재(벽지)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 품질불량 (변·퇴색, 색채불량, 기준규격 미달 등)	o 시공 전 : 교환, 환급 시공 후 : 수리, 배상	
2) 시공 상의 하자 (변·퇴색, 보풀현상)	o 수리, 배상	

건축자재(타일)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 품질불량 (변·퇴색, 기준규격 미달 등)	o 시공 전 : 교환, 환급 시공 후 : 수리, 배상	
2) 시공 상의 하자 (백화·동해현상, 접착불량, 매직불량)	o 수리, 배상	

건축자재(F.R.P. Tank)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 품질불량 (부식, 규격미달, 이음쇠불량)	o 시공 전 : 교환, 환급 시공 후 : 수리, 배상	
2) 시공 상의 하자 (누수, 부식, 이음쇠불량)	o 배상	

건축자재(페인트류)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 품질불량 (색상불량, 응고 등)	o 시공 전 : 교환, 환급 시공 후 : 수리, 배상	
2) 시공 상의 하자 (색채·광택·배색·마감불량, 변·퇴색)	o 수리, 배상	
3) 용량부족	o 교환, 환급	

건축자재(시멘트 제품류)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 품질불량 (균열, 강도불량, 기준규격 미달 등)	o 시공 전 : 교환, 환급 시공 후 : 수리, 배상	
2) 시공 상의 하자 (균열, 마감불량)	o 수리, 배상	

건축자재(창호재)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 품질불량 (작동불량, 파손, 기준규격 미달 등)	o 시공 전 : 교환, 환급 시공 후 : 수리, 배상	
2) 시공 상의 하자 (작동불량, 파손)	o 수리, 배상	

건축자재(목재류)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 품질불량 (파손, 균열, 규격미달, 색채불량, 건조불량 등)	o 시공 전 : 교환, 환급 시공 후 : 수리, 배상	
2) 시공 상의 하자 (파손, 접촉불량, 마감불량 등)	o 수리, 배상	

주 방 용 품		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 제품구입 후 1개월 이내에 자연 발생한 품질, 성능·기능상의 하자로 인한 피해	o 제품교환 또는 구입가 환급	
2) 품질보증기간 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 품질·성능·기능상의 하자로 인한 피해		
- 하자 발생 시	o 무상수리	
- 수리하였으나 하자가 재발(2회째)	o 제품교환	
- 수리 불가능 시	o 제품교환	
- 교환 불가능 시 또는 교환받았으나 동종의 하자가 발생한 경우	o 구입가 환급	
3) 부품보유기간 이내에 수리용 부품을 보유하고 있지 않아 발생한 피해		
- 품질보증기간 이내		
· 정상적인 상태에서 자연 발생한 품질, 성능·기능상의 하자로 인해 발생된 경우	o 제품교환 또는 구입비 환급	
· 소비자의 고의·과실로 인한 고장인 경우	o 유상수리에 해당하는 금액징수 후 제품교환	
- 품질보증기간 경과 후	o 정액감가상각한 잔여금액에 구입가의 10%를 가산하여 환급	* 감가 상각한 잔 여 금 의 계산은 구입가 - 감가상각비
4) 소비자가 수리 의뢰한 제품을 사업자가 분실했을 경우		
- 품질보증기간 이내	o 제품교환 또는 구입가 환급	
- 품질보증기간 경과 후	o 정액감가상각한 금액에 10%를 가산하여 환급 (최고한도 : 구입가격)	

문 구		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 정상적인 사용 상태에서 제품하자 발생	o 제품교환 또는 구입가 환급	
2) 하자로 인한 피해 발생	o 제품교환 및 손해배상	

의 복 류 (1 - 2)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 봉제불량	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	* 수리 불가능 시는 교환
2) 원단불량(제직불량, 세탁 후 변색, 탈색, 수축 등)	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	
3) 부자재불량(단추, 지퍼, 천조각, 실오라기 등)	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	
4) 치수(사이즈)의 부정확	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	
5) 부당표시(미표시 및 부실표시) 및 소재구성 부적합으로 인한 세탁사고	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	
6) 치수(사이즈)가 맞지 않거나 디자인·색상 불만	o 교환 또는 환급 (제품구입 후 7일 이내로서 제품에 손상이 없는 경우)	
7) 맞춤복의 원부자재 불량	o 수리, 재맞춤, 환급 (원부자재를 선정한 맞춤업자는 원부자재 업자와 연대하여 책임짐)	* 배상 ·맞춤복 원부자재 불량의 경우 공임까지 배상

의 복 류 (2 - 2)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고

o 교환
- 동일가격, 동일제품교환을 원칙으로 함.
- 상하 일착인 경우 한쪽에만 이상이 있어도 일착으로 처리함.

o 배상
- 맞춤복은 원단불량일 경우 공임까지 배상함.

o 보상순위
- 보상은 무상수리, 교환, 환급의 순으로 함.

o 하자원인 규명
- 시험검사 불가 등의 사유로 하자원인 규명이 곤란할 경우 제조업자(판매사업자, 수입업자)는 당해 의류의 품질이 정상적임을 규명하여야 함.(구입 후 2년 이내의 제품에 한함)

o 교환 및 환급기준
- 교환 또는 환급은 구입가격기준을 원칙으로 함. 단, 품질보증기간 이내 제품은 구입가 환급, 품질보증기간 경과 제품은 감가(세탁업배상비율표 적용)함.
- 표시가격 변동 시의 구입 및 특수매장 구입여부를 불문하고, 구입처 교환을 원칙으로 함.
- 상하 일착인 경우 한쪽에만 이상이 있어도 일착으로 처리함. 단, 소재 및 디자인이 다를 경우엔 해당의류만 교환함.
- 환급요구 시 영수증을 제시해야함.

우 산 류		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 제품구입 후 1개월 이내에 발생한 품질상 하자 - 부속품의 고장으로 접고 펴지지 않을 경우 - 구입 시 녹이 붙어 있는 경우 - 원단의 색상이 변색·퇴색되는 경우 - 원단불량으로 누수 되는 경우 - 오염된 경우	o 제품교환	* 품질 보증기간 : 1개월
2) 품질보증기간 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 품질상 하자	o 무상수리	

신 발		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 봉제불량	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	* 보상제외 · 소비자과실 및 부주의로 인한 하자
2) 접착불량	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	· 장기착화제품
3) 염색불량	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	* 수리불가능 시는 교환
4) 부자재 불량	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	* 교환/환급기준 · 품질보증기간 이내 제품은 구입가 기준, 품질보증기간 경과 제품은 감가함(세탁업배상 비율 참조)
5) 치수(사이즈)가 맞지 않거나 디자인 및 색상 불만	o 교환 또는 환급 (구입 후 7일 이내로 미착용 시)	
6) 방수화에 물이 스며듬	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	

가 죽 제 품		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 접착불량	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	* 교환/환급기준 · 품질보증기간 이내 제품은 구입가 기준, 품질보증기간 경과 제품은 감가함(세탁업배상비율 참조).
2) 봉제불량	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	
3) 염색불량	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	
4) 부자재 불량	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	
5) 디자인·색상불만	o 교환 또는 환급 (구입 후 7일 이내로 미착용 시)	

악 기		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 구입 후 10일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자로 중요한 수리를 요할 때	o 제품교환 또는 구입가 환급	* 품질보증기간 이내에 동일하자에 대해 2회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우 또는 여러 부위 하자에 대해 4회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우는 수리 불가능한 것으로 봄.
2) 구입 후 1개월 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자로 중요한 수리를 요할 때	o 제품교환 또는 무상수리	
3) 품질보증기간 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자발생		
- 하자 발생 시	o 무상수리	
- 수리 불가능 시	o 제품교환 또는 구입가 환급	
- 교환 불가능 시	o 구입가 환급	
- 교환된 제품이 1개월 이내에 중요한 수리를 요할 때	o 구입가 환급	
4) 조 율		
- 품질보증기간 이내 : 2회	o 무상조율	
- 품질보증기간 이후	o 유상조율	

타 이 어 (1 - 2)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 세퍼레이션(Separation) - 접착불량 - 공기잠입에 의한 주행 중 성장 - 미가황에 의한 물성변화 - 이물입상태(모래, 약품 등)	o 제품교환(교환 불가능 시 환급)	* 적용 : 제조상 과실에 의한 손상인 경우 * 교환 : 마모율 10% 미만 * 환급 : 마모율 10% 이상 80% 미만
2) 균열(Cracking) - 트레드(Tread)와 사이드 월(side wall)접합부 불량 - 과가황에 의한 물성변화	o 제품교환(교환 불가능 시 환급)	* 환급금액 = 구입가 × (1-마모율) * 마모율(%)
3) 비드(Bead)부 파손 - 비드부위에 공기가 들어감 - 비드부위에 미가황 - 비드와이어 위치불량 - 가황 후 몰드 및 팽창기에서 인출 시 비드부위 손상 - 비드 굴곡 - 비드와이어 접착불량	o 제품교환(교환 불가능 시 환급)	· (표준스키드 깊이 - 잔여스키드깊이)/표준스키드깊이 × 100 * 보상제외 · 마모율 80% 이상인 경우 · 수리제품 · 구입일로부터 3년 이상인 제품 (증빙서 없는 경우는 제조일을 기준함)
4) 치핑, 청킹, 캇팅(Chipping, Chunking, Cutting) - 배합고무 분배불량에 의해서 고무가 떨어짐 - 과가황에 의한 고무 떨어짐.	o 제품교환(교환 불가능 시 환급)	· 부당한 목적을 갖고 고 타이어를 수집하여 보상청구를 한 것이 분명한 제품
5) 이음매 벌어짐(Joint Open) - 트레이드의 이음매 부위가 접착불량으로 벌어짐. - 사이드 월 이음매 부위가 접착불량으로 벌어짐.	o 제품교환(교환 불가능 시 환급)	

타 이 어 (2-2)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
6) 공기누출(Air Leakage) - 송곳(Awling)작업 불량에 의한 공기누출 - 비드 위치불량, 굴곡 Toe 불량으로 인한 공기누출	o 제품교환(교환 불가능 시 환급)	
7) 계약한 규격과 인수한 규격이 다를 경우	o 제품교환(교환 불가능 시 환급)	* 상표명이 없는 제품

연 탄		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 품질기준미달 - 석탄산업법 시행규칙 별표3. 「석탄가공제품의 품질기준과 검사방법」에서 정한 품질기준에 미달	o 제품교환	
2) 불완전 연소 - 제품수거 검사 후 제품에 이상이 있을 시	o 제품교환	
3) 재·탄이 잘 깨어질 경우	o 제품교환	
4) 연소시간 결함	o 제품교환	
5) 저장품 파손 - 사용자 실수	o 용적 및 중량에서 유통비용 공제 후 제품교환	
6) 이물질(화약류 등) 혼입에 의하여 연소 중 폭발		
- 재산피해	o 손해액 전액 배상	
- 인명피해		
· 부상	o 완치 시까지 치료비 및 인정할 수 있는 경비 배상	
· 사망	o 합의배상	

가 방 류		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 봉제불량	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	
2) 원단불량	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	
3) 부자재불량	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	
4) 염색불량	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	
5) 설명서에 의한 정상적인 세탁 후 변형 변질이 있는 경우	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	
6) 디자인·색상불만	o 교환 또는 환급(구입 후 7일 이내로 미사용 시)	

생활위생용품		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 이물혼입	o 제품교환 또는 구입가 환급	
2) 품질, 성능, 기능 불량	o 제품교환 또는 구입가 환급	
3) 용기 불량으로 인한 피해사고	o 치료비, 경비 및 일실소득 배상	* 일실소득 : 피해로 인하여 소득상실이 발생한 것이 입증된 때에 한하며, 금액을 입증할 수 없는 경우에는 시중 노임단가를 기준으로 함.
4) 부작용	o 치료비, 경비 및 일실소득 배상	
5) 수량부족	o 부족수량 지급	

가 발		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 품질보증기간 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능 기능상의 하자		
- 하자발생 시	o 무상수리	
- 수리불가능 시	o 제품교환 또는 구입가 환급	
- 교환불가능 시	o 구입가 환급	
- 교환된제품이 1개월 이내에 중요한 수리를 요할 때	o 구입가 환급	
2) 소비자가 수리의뢰한 제품을 사업자가 분실한 경우		
- 품질보증기간 이내	o 제품교환 또는 구입가 환급	
- 품질보증기간 경과 후	o 정액감가상각한 금액에 10% 가산하여 환급(최고한도 : 구입가격)	
3) 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제	o 계약금 환급 및 제품 가격의 10% 배상	
4) 소비자의 귀책사유로 인한 계약해제		
- 제작이전	o 제품가격의 10% 공제 후 환급	
- 제작이 진행된 이후	o 제작에 소요된 실손해 배상	* 실손해액은 사업자가 입증해야 함.
- 제작완료 후	o 계약해제 불가	

10. 공연업(2개 업종)

공연업 (영화 및 비디오물 상영업 제외)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 공연이 취소되거나 관람일이 연기되어 고객이 입장료의 환급을 요구할 때		
- 공연업자의 귀책사유로 취소된 경우	o 입장료 환급 및 입장료의 10% 배상	* 관람권을 할인 판매한 경우에는 거래가격을 기준으로 하되, 이는 사업자가 입증함.
- 천재지변 등 불가항력의 경우	o 입장료 환급	
2) 관객의 환급 요구 시		
- 공연일 10일전까지	o 전액환급	
- 공연일 7일전까지	o 10% 공제 후 환급	
- 공연일 3일전까지	o 20% 공제 후 환급	
- 공연일 1일전까지	o 30% 공제 후 환급	
- 공연당일 공연시작 전까지	o 90% 공제 후 환급	
- 단, 공연 3일전까지는 예매 후 24시간 이내 취소 시	o 전액환급(비영업일은 시간계산에서 제외)	
3) 공연내용이 계약과 다른 경우(중요 출연자 교체, 예정 공연시간 1/2이하 공연 등)	o 입장료 환급 및 입장료의 10% 배상	
4) 공연자에게 책임있는 사유로 인하여 공연이 30분 이상 지연된 경우		
- 전체 공연 관람	o 입장료의 10% 환급	
- 공연 중단	o 입장료 환급 및 입장료의 10% 배상	
5) 공연 입장권을 구입한자가 관람시간 표기 오류로 인하여 공연을 관람하지 못한 경우	o 입장료 환급 및 입장료의 20% 배상	
6) 전염병, 전염성 독감 등과 같은 사유로 공연을 관람하지 못한 경우	o 후일 공연기회 부여 또는 위약금 없이 취소	* 공연은 실내공연에 한하며, 전염병, 전염성 독감 등은 소비자가 입증

영 화 관 람		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 소비자의 사정으로 취소한 경우		
- 영화상영 시작 전 20분까지 요청 시	o 입장료 환급	
- 영화상영 시작 전 20분에서 시작 시까지 요청 시	o 입장요금의 50% 환급	
- 영화상영 시작 후 요청 시	o 환급불가	
2) 사업자의 귀책사유로 상영이 지연된 경우		
- 상영 예정시간보다 30분 이상 지연	o 입장료 환급	
- 상영 예정시간보다 한 시간 이상 지연	o 입장요금의 두 배 환급	
3) 사업자의 귀책사유로 상영이 중단된 경우		
- 상영 중 10분 이상 또는 2회 이상 중단된 경우	o 입장료 환급	
- 상영 중 30분 이상 또는 3회 이상 중단된 경우	o 입장요금의 두 배 환급	

11. 농·수·축산물(7개 업종)

란류, 육류, 곡류, 과일·야채류, 수산물류		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 함량, 용량, 중량, 개수 부족 및 표시내용 상위	o 당해품목 교환 또는 구입가 환급	
2) 부패, 변질	o 당해품목 교환 또는 구입가 환급	
3) 유통기간 경과	o 당해품목 교환 또는 구입가 환급	
4) 이물혼입	o 당해품목 교환 또는 구입가 환급	
5) 부작용	o 치료비, 경비 및 일실소득 배상	
6) 용기파손 등으로 인한 상해사고	o 치료비, 경비 및 일실소득 배상	

종 묘 등		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 파종 전 불량 확인 - 용량미달 - 이물혼입 - 포장재 파손 - 유효기간 경과 - 부패, 변질	o 제품교환 또는 구입가 환급	
2) 파종 후 종자불량에 의한 발아불량 및 타품종 혼입		
- 재파종 가능 시	o 대파종자 교환 및 직접 경비 배상	*발아불량은 종자포장에 표시된 발아율이하로서 정상 발아기간 경과 후 15일 이내에 이의를 제기한 경우에 한함.
- 재파종 불가능 시 · 타품종으로 재파종이 가능한 경우	o 예상수익과 실수익과의 차액 배상	* 직접경비 : 인건비, 자재비 등
· 타품종으로 재파종이 불가능한 경우	o 예상수익액 배상	* 예상수익은 당초 재배품목의 최근 3년간 평균수확량에 해당연도 농가수취가격을 곱한 금액으로 산출함.
3) 생육장애 및 불량과 발생(재배기간 중 또는 재배결과) - 종자 하자일 경우	o 예상수익과 실수익과의 차액 배상	* 실제 생육상태와 광고내용이 다른 경우를 포함함
- 기상여건불량, 재배기술미흡, 종자하자 등 복합요인이 있을 경우	o 종자하자에 의한 기여도(배분율)에 따라 예상수익과 실수익과의 차액 배상	

12. 동물사료

사 료		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 중량부족	o 제품교환 또는 구입가 환급	
2) 부패, 변질	o 제품교환 또는 구입가 환급	
3) 성분이상	o 제품교환 또는 구입가 환급	
4) 유효기간 경과	o 제품교환 또는 구입가 환급	
5) 부작용	o 사료의 구입가 및 동물의 치료 경비 배상	* 수의사의 진단에 의해 사료와의 인과관계가 확인되는 경우에 적용함.
6) 동물폐사	o 사료 구입가 및 동물의 가격 배상	

13. 대리운전(1개 업종)

대 리 운 전		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 대리운전 기사의 운행 중 발생한 차량파손 등 물적 손해	o 대리운전 사업자가 차량수리비 등 피해액 배상	
2) 대리운전 기사의 운행 중 발생한 과태료 및 범칙금 발생 피해	o 대리운전 사업자가 해당 과태료 또는 범칙금 배상	
3) 부당한 대금청구	o 대리운전 사업자가 청구취소 또는 부당대금 환급	

14. 모바일콘텐츠업(1개 업종)

모바일콘텐츠(1-3)		
분쟁유형	**해결기준**	**비 고**
1) 법정대리인의 동의 없는 미성년자의 계약	o 계약취소	* 기납부한 요금은 환급하고, 미납요금 및 위약금은 청구를 금지함.
2) 사업자가 판매하는 유료 콘텐츠를 소비자가 구입 후 7일 이내에 청약철회를 요구하는 경우	o 유료 콘텐츠 구입가 환급	* 단,「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」제17조 제2항에 해당하는 경우에는 청약철회 대상에서 제외함.
3) 사업자가 계약전 기본사항을 고지하지 않았거나 유료정보 표기를 하지 않은 경우	o 계약 취소	
4) 소비자의 동의가 없는 상태에서의 결제 - 소비자 동의 없이 결제된 경우	o 계약 취소	* 결제할 때마다 비밀번호 등의 확인절차를 거치게 하는 기본프로그램을 제공하였지만 소비자가 이러한 확인절차를 거치지 않겠다고 설정한 경우에는 제외함.
- 결제 내역을 소비자에게 고지하지 않은 경우	o 청구금액 환급	* 고지 방법 : SMS, 이메일 등
5) 허위, 과장광고에 의한 이용계약	o 계약 취소	* 이용료는 소비자가 지급한 모든 비용임.
6) 1개월 이상의 계속적 이용 계약인 경우 - 소비자가 계약해지를 요구한 경우	o 해지일 까지의 이용일수에 해당하는 금액과 잔여기간 이용요금의 10% 공제 후 환급	* 단, 계약체결일 또는 서비스 이용 가능일로부터 7일 이내에 해지를 요구하는 경우에는 위약금 없이 이용 일수에 해당하는 금액만 공제하고 환급함.

모바일콘텐츠(2-3)		
분쟁유형	**해결기준**	**비 고**
- 사업자의 귀책사유로 인한 계약해지	o 잔여기간의 이용료 및 동 금액의 10%를 가산하여 환급	
- 소비자의 동의 없이 무료이용기간이 경과한 후 유료로 전환한 경우	o 유료청구 금액 전액 환급	
- 대금 자동결제 시 소비자에게 고지를 하지 않은 경우	o 청구 금액 환급	* 자동으로 매월 또는 일정시기에 대금을 결제하기로 한 경우 사업자는 소비자에게 결제 내역(결제금액, 결제시기, 결제방법 등)에 대하여 전자우편 또는 휴대전화 문자 메시지 등으로 고지해야함.
7) 서비스의 중지·장애 - 사전고지하지 않은 경우 · 3일 이상 서비스가 연속해서 중지되거나 장애가 발생한 경우 또는 1개월 동안의 서비스 중지·장애발생 누적시간이 72시간을 초과한 경우	o 계약해지 및 잔여기간에 대한 이용료 환급	* 서비스 중지·장애시간에 대하여 다툼이 있는 경우 소비자가 회사에 통지한 후부터 계산하며, 서비스가 불가항력(천재지변 등)이나 소비자과실로 인하여 중지되거나 장애가 발생한 경우에는, 서비스 중지·장애시간 계산에서 제외함.
· 4시간 이상 서비스 중지 또는 장애로 인한 피해	o 서비스 중지·장애시간의 3배를 무료로 연장	
- 사전고지 한 경우 · 서비스중지·장애를 사전에 고지하였으나 서비스중지·장애 시간이 10시간을 초과하는 경우	o 초과된 시간만큼 이용기간을 무료로 연장	* 사전고지라 함은 서비스 중지, 장애 24시간 이전에 고지된 것을 의미함.

모바일콘텐츠(3-3)

사업자 : 오픈마켓사업자, 개발자, 통신과금서비스 제공자를 말함.

① “오픈마켓사업자”란 PC 및 Mobile Device 등을 통해 개발자가 개발한 모바일콘텐츠 등이 거래될 수 있도록 중개를 하는 사업자를 뜻함.(단말제조사가 오픈마켓을 운영하는 경우 오픈마켓사업자에 포함)

② “개발자”란 모바일콘텐츠 등을 개발, 제작하여 오픈마켓사업자와의 정상적인 계약관계를 유지하면서 이를 오픈마켓사업자가 운영하는 오픈마켓서비스를 통해 일반 구매자에게 제공하는 자를 말함.

③ “통신과금서비스 제공자”란 타인이 판매·제공하는 재화 등의 대가가 이동통신사의 업무를 제공하는 자의 전기통신역무의 요금과 함께 청구·징수되도록 거래정보를 전자적으로 송수신하는 것 또는 그 대가의 정산을 대행하거나 매개하는 업무를 수행하는 사업자를 의미함.

o 기본 고지사항

① 개발자는 모바일콘텐츠 내 이용자 확인이 용이한 방법 및 위치를 활용하여 “이용요금 안내”, “고객센터”, “서비스 이용약관(또는 개인정보취급방침)”을 기본적으로 고지하여야 함.

② 오픈마켓사업자는 오픈마켓에 이용자 확인이 용이한 방법 및 위치를 활용하여 “이용요금 안내”, “고객센터”, “서비스 이용약관(또는 개인정보취급방침)”을 기본적으로 고지하여야 함.

<각 항목별 공지 내용>

구분	세부 내용
이용요금 안내	· 판매자명 또는 서비스 제공자명 및 서비스명 · 모바일콘텐츠 대가 및 과금정책
고객센터 (또는 개발자 연락처)	· E-mail(필수), 휴대폰 · 전화번호 · 홈페이지(선택)
이용약관	· 서비스 이용 관련 일반사항, 환급규정, 개인정보취급/활용 관련 사항, 위치정보취급/활용 관련 사항 등 포함

③ In-App결제(In-App Purchase, 애플리케이션 내 결제 시스템을 통한 결제 행위)를 포함하고 있는 경우 오픈마켓사업자와 개발자는 앱 내에 In-App결제가 있음을 이용자가 명확히 인지할 수 있는 방법으로 고지하여야 함.

o 유료정보 표기

① 오픈마켓사업자는 유료정보에 대한 모바일콘텐츠 대가, 기간(월정액제 등 사용기간이 있는 경우)을 직접적인 방법(예 : 3,000원, 구매일로부터 1개월 등)으로 명시함.

② 유료정보 표기 위치는 모바일콘텐츠 대가에 대한 이용자 결제가 발생하기 이전 단계에 위치시킴.

③ 개발자는 In-App 결제(In-App Purchase)를 적용한 모바일콘텐츠를 이용자에게 제공하는 경우 제1항 및 제2항과 동일한 방법을 적용해야 함.

15. 문화용품·기타(4개 업종)

귀금속·보석		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 함량 및 중량미달	o 제품교환 또는 구입가 환급	
2) 치수 상이 - 구입 후 1개월 이내	o 무상수리 또는 제품교환	
3) 도금 또는 입힘상태 불량 - 구입 후 1년 이내	o 무상수리 또는 제품교환	
4) 표시와 제품의 내용이 상이(등급, 색상, 크기, 천연 또는 합성품 등)	o 제품교환 또는 구입가 환급	
5) 조립불량	o 무상수리 또는 제품교환	

악 세 사 리		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 디자인, 색상, 크기에 불만이 있는 경우 - 구입 후 7일 이내로서 제품에 손상이 없는 경우	o 제품교환	
2) 조립 불량 - 부착물의 이탈, 끈, 고리 등의 절단	o 무상수리 또는 제품교환	
3) 도금 또는 입힘상태 불량 - 구입일로부터 6개월 이내	o 무상수리 또는 제품교환	

도서·음반 (1-2)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 품질하자(파손, 페이지수 부족, 녹음·녹화상태 불량)	o 교환	
2) 계약서 미교부 등(법령상 계약서 교부의무가 부여되어 있는 거래의 경우)	o 계약해제	
3) 구입자 철회권 행사기간 이내에 서면계약해제요구에 대한 부당한 위약금 요구	o 위약금 없이 계약해제	* 기수수 상품(용역)의 동시 반환
4) 판매자가 구입자의 철회권 행사를 제한하기 위해 임의로 포장을 훼손한 경우	o 계약해제	
5) 판매원 신분 허위, 판매처 허위인 계약	o 계약해제	* 상품반환비용 사업자 부담
6) 회원제 판매 또는 복합상품 판매 후 일부 계약 불이행	o 계약해제	
7) 정기간행물 구독계약을 중도해지한 경우 (서면 계약해지의사 도달일 기준)		* 계약해제 시 이행 부분만을 기준으로 손료산정 공제한 후 환급함.
- 사업자 사정으로 인한 경우	o 미경과 계약기간의 구독료 환급과 동 구독료 10% 금액 배상	
- 소비자 사정으로 인한 경우	o 미경과 계약기간의 구독료에서 동 구독료의 10% 금액 공제 후 환급	* 구독료는 실거래 구독료를 기준으로 함.
8) 도서, 음반, 정기간행물 계약의 중도해지 시 제공받은 사은품		
- 해지에 대한 책임이 소비자에게 있는 경우		* 단, 사은품의 단순 포장 개봉은 훼손 또는 사용으로 보지 아니함.
· 제품에 손상이 없는 경우	o 반환	
· 제품이 훼손된 경우	o 해당 사은품과 동종의 상품으로 반환하거나 동종 상품의 시중가격 또는 계약서상에 기재된 해당 사은품의 가격에서 계약 유지 기간만큼 정액감가상각하고 나머지 금액을 배상	
- 해지에 대한 책임이 사업자에게 있는 경우	o 반환의무 면제	
9) 청약철회기간 이후 계약 해제 시 (법령상 청약철회가 가능한 거래의 경우)	o 통상사용률 또는 사용손해율에 의한 손율공제 후 계약해제	

도서·음반 (2-2)

분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고

※ 통상사용률 및 사용손해율
- 통상사용률과 사용손해율을 비교하여 높은 쪽의 손율을 택함.
- 사용손해율은 원칙적으로 도서류나 음반류의 낱개 각각에 대한 상태를 기준으로 함. 단, 낱개로 분리하기 곤란한 경우에는 분리가능한 단위를 기준으로 함.

□ 도서류

가. 통상사용률(통상사용료의 비율)

사용기간	1개월 미만	1개월 이상~ 2개월 미만	2개월 이상~ 3개월 미만	3개월 이상~ 4개월 미만	4개월 이상~ 5개월 미만
통상사용률(%)	20	23	27	30	40

사용기간	5개월 이상~ 6개월 미만	6개월 이상~ 7개월 미만	7개월 이상~ 8개월 미만	8개월 이상~ 9개월 미만	9개월 이상~ 10개월 미만
통상사용률(%)	50	60	70	80	90

나. 사용손해율(상품반환시의 손해금 비율)

제 품 상 태	손율(%)
반환상태가 양호한 경우	20
반환상태가 다소 불량한 경우(도서에 다소간의 오파손이 있어 책으로의 재판매가 곤란한 경우)	50
반환상태가 몹시 불량한 경우(도서에 오파손이 심하거나 가필날인 등이 있어 상품의 가치를 상실한 경우)	85

□ 음반류
- 낱개로 밀봉된 음반, 비디오물 및 소프트웨어에 적용하며, 개봉된 음반류는 복사한 것으로 간주하여 개봉된 수량에 대한 가격을 산정. 단, 음반류의 품질에 하자가 있는 경우에는 개봉한 경우라 하더라도 손료를 적용하지 아니함.

□ 도서류 또는 음반류가 다른 상품과 복합 상품으로 판매된 경우
- 개별상품의 통상사용률과 사용손해율을 적용함.

스포츠·레저용품		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 구입 후 1개월 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자로 중요한 수리를 요할 때	o 제품교환 또는 구입가 환급	* 품질보증기간 이내에 동일 하자에 대해 2회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우 또는 여러 부위 하자에 대해 4회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우는 수리 불가능한 것으로 봄.
2) 품질보증기간 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자		
- 하자 발생 시	o 무상수리	
- 수리 불가능 시	o 제품교환 또는 구입가 환급	
- 교환 불가능 시	o 구입가 환급	
- 교환된 제품이 1개월 이내에 중요한 수리를 요할 때	o 구입가 환급	
3) 사용자가 수리 의뢰한 제품을 사업자가 분실했을 경우		* 골프용품의 경우 제품교환의 기준이 되는 기간은 다음과 같음. · 골프채 : 구입 후 3개월 이내 · 기타 골프용품 (장갑, 구두) : 구입 후 6개월 이내
- 품질보증기간 이내	o 제품교환 또는 구입가 환급	
- 품질보증기간 경과 후	o 정액감가상각한 금액을 10%를 가산하여 환급 (최고한도 : 구입가격)	
4) 부품보유기간 이내에 수리용 부품을 보유하고 있지 않아 발생한 피해		
- 품질보증기간 이내		
· 정상적인 상태에서 자연 발생한 품질, 성능·기능상의 하자로 인해 발생된 경우	o 제품교환 또는 구입가 환급	
· 소비자의 고의·과실로 인한 고장인 경우	o 유상수리에 해당하는 금액징수 후 제품교환	
- 품질보증기간 경과 후	o 정액감가상각한 잔여금액에 구입가의 10%를 가산하여 환급	* 감가상각한 잔여금의 계산은 구입가 - 감가상각비

16. 물품대여서비스업(1개 업종)

물품대여서비스업(렌탈서비스업) (1 - 3)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 사업자의 귀책사유로 인한 고장·훼손 및 손해 발생	o 무상수리·부품교환 및 손해배상	
2) 사업자의 귀책사유로 인한 장애발생		
- 계약해지	o 등록비 상당의 손해배상금액을 소비자에게 반환, 소비자는 해지월의 실제 사용일까지의 사용기간에 비례하여 정산한 월임대료를 사업자에게 지급	
- 계약지속 시	o 장애발생 해당기간 사용료 면제(기지급액 반환)	
3) 소비자의 귀책사유로 인한 고장·훼손	o 소비자의 비용으로 사업자에게 수리 및 부품교환 요청	
4) 소비자의 귀책사유로 인한 계약해지		* 위약금과 별도로 계약 중도해지 시 발생하는 철거비용 등은 소비자가 부담하되, 청구사실과 금액 등이 약관이나 계약서에 명시되고 고지된 경우에 한함.
- 의무사용기간을 1년 이하로 정한 경우	o 의무사용기간의 잔여월 임대료의 30%에 해당하는 금액과 임대차기간 임대료 총합의 10%에 해당하는 금액 중 적은 금액 배상	
- 의무사용기간을 1년 초과로 정한 경우	o 의무사용기간 잔여월 임대료의 10%에 해당하는 금액 배상	* 장기유지조건으로 가입 시 제공받은 면제(할인)금액이 있을 경우, 소비자는 잔존기간에 해당하는 금액(일할계산)을 사업자에게 반환함.

물품대여서비스업(렌탈서비스업) (2-3)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
- 의무사용기간은 없고 임대차기간을 1년 이하로 정한 경우	o 임대차기간 잔여월 임대료의 30%에 해당하는 금액과 임대료 총합의 10%에 해당하는 금액 중 적은 금액 배상	* 잔여월임대료 = {월임대료×(의무사용일수-실제사용일수)÷30}
- 의무사용기간은 없고 임대차기간을 1년 초과로 정한 경우	o 임대차기간 잔여월 임대료의 10%에 해당하는 금액 배상	
5) 계약해지 후 사업자의 원상회복 불이행	o 계약해지 이후 사용료 면제	
6) 허위·과장 권유에 의한 이용계약	o 계약해제	
7) 사업자의 서비스 지연	o 지연한 기간만큼 렌탈서비스 요금 감액. 단, 재발하는 경우(2회부터) 위약금 없이 계약해지	* 고객의 고의 또는 중과실로 인해 A/S(필터교체 포함)가 지연된 경우는 제외함
8) 이물질 혼입 및 수질이상	o 제품교환 또는 위약금 없이 계약해지	* 필터하자로 인한 이물혼입 및 수질이상인 경우에는 필터를 교체함. 단, 동일하자가 재발(2회부터)하는 경우에는 제품교환 또는 계약해지

물품대여서비스업(렌탈서비스업) (3-3)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
9) 부작용 또는 인체에 이상이 생겼을 경우	o 치료비 및 일실소득 배상	o 일실소득: 피해로 인하여 소득상실이 발생된 것이 입증된 때에 한하며 금액을 입증할 수 없는 경우 시중 노임단가를 기준으로 함.
10) 렌탈서비스가 이루어지지 않고 청구된 요금	o 환급	
11) 렌탈서비스비 체납 (장기부재 및 연락두절, 일방적 납부거부 등)	o 체납금액 지급 단, 체납기간 중 유지관리 서비스가 제공되지 않은 경우, 체납임대료와 체납임대료에 대해 민법상 법정이율(5%) 따라 산정한 지연배상금만 지급	*렌탈서비스는 임대료(렌탈비)와 유지관리비(서비스비)로 구성 *체납 분쟁해결시 임대료는 렌탈서비스비의 100분의 70을 한도로 함
12) 계약기간 이내에 다른 지역으로 이사 시		* 위약금과 별도로 계약중도해지 시 발생하는 철거비용 등은 소비자가 부담하되, 청구사실과 금액 등이 약관이나 계약서에 명시되고 고지된 경우에 한함.
- 정기관리가 안 되는 지역으로 이사하는 경우	o 위약금 없이 계약해지	
- 제품 본래의 기능 상실이 우려되는 지역으로 이사하는 경우	o 위약금 없이 계약해지	
- 해외로 이주하는 경우	o 관련 자료 제출 및 위약금 50% 감면	* 장기유지조건으로 가입 시 제공받은 면제(할인) 금액이 있을 경우, 소비자는 잔존기간에 해당하는 금액(일할계산)을 사업자에게 반환함.

o 사업자의 귀책사유란 적절한 성능유지의무, 물품의 하자보수 또는 관리의무를 불이행하거나 해태하는 등의 경우와 품질의 현저한 악화로 물품의 관리 및 유지가 곤란한 경우를 말함.

o 사업자에게 귀책사유가 있는 경우 소비자는 상당한 기간을 정하여 그 이행을 최고하고 그 후에도 사업자가 이행하지 아니한 경우에는 소비자는 위약금을 부담하지 아니하고 계약을 해지할 수 있음.

o 사업자에게 귀책사유 등이 있어 의무불이행이 있는 경우 그 기간은 제외. 단, 사업자의 동의 없는 양도 등으로 인하여 물품의 관리 및 유지가 곤란한 경우는 설치등록비의 반환 제외

17. 미용업(4개 업종)

피부미용업, 모발미용업, 네일서비스업, 왁싱업		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 제공된 용역이 계약내용과 다른 경우	o 계약해지 (해지일까지의 이용일수 해당금액을 공제한 후 환급)	* 이용일수 해당금액=전체금액×(실제이용일수/계약상전체이용일수)
2) 신체상의 피해가 발생한 경우	o 사업자의 책임하에 (사업자가 비용부담) 원상회복하고, 원상회복이 불가능한 경우에는 손해배상	
3) 사업자의 귀책사유로 인한 계약 해지 - 개시일 이전	o 계약금 전액 환급 및 총 이용금액의 10%를 배상	* 총이용금액이란 이용자가 사업자에게 계약시 정한 총 금액을 말하며, 계약금·월 이용료 등의 금액을 모두 포함한다. 다만, 보증금은 포함되지 않는다.
- 개시일 이후	o 해지일까지의 이용일수에 해당하는 금액 공제 후 환급 및 총 이용금액의 10% 배상	* 서비스 횟수로 계약한 경우 이용횟수에 해당하는 금액 공제 후 환급함.
4) 소비자의 귀책사유로 인한 계약 해지 - 개시일 이전	o 소비자는 총 이용금액의 10% 부담	* 비용을 사업자가 이미 수수한 경우에 사업자는 이미 수수한 비용에서 소비자 부담액을 공제한 나머지 금액을 소비자에게 환급함.
- 개시일 이후	o 소비자는 해지일까지의 이용일수에 해당하는 금액과 총 이용금액의 10% 부담	

18. 봉안시설(1개 업종)

봉안묘, 봉안당, 봉안탑		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
- 봉안 후 소비자가 계약을 해지하는 경우	o 총사용료 중 아래 표의 년차별 환급률에 해당하는 금액 환급	* 봉안일로부터 최초 1년은 6개월 단위, 1년 경과 시점부터는 년 단위로 환급률을 적용함.(예 : 소비자가 봉안일로부터 3개월째 계약을 해지할 경우 사업자는 총사용료의 75%에 해당하는 금액을 소비자에게 환급)

* 연차별 환급률

연차별	환급률	연차별	환급률	연차별	환급률
6개월 이내	75%	5년초과 ~ 6년	45%	11년초과 ~ 12년	15%
6개월초과 ~ 1년	70%	6년초과 ~ 7년	40%	12년초과 ~ 13년	12%
1년초과 ~ 2년	65%	7년초과 ~ 8년	35%	13년초과 ~ 14년	10%
2년초과 ~ 3년	60%	8년초과 ~ 9년	30%	14년초과 ~ 15년	7%
3년초과 ~ 4년	55%	9년초과 ~ 10년	25%	15년초과	5%
4년초과 ~ 5년	50%	10년초과 ~ 11년	20%		

19. 부동산중개업(1개 업종)

부동산중개업		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 부동산 중개수수료의 과다징수	o 차액환급	
2) 부동산 중개대상물의 확인·설명을 소홀히 하여 재산상의 피해를 발생하게 한 경우	o 손해액 배상	

20. 사진현상 및 촬영업(1개 업종)

사진현상 및 촬영업 (1 - 2)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 하자 없이 촬영한 필름인화 의뢰 시 현상과정에서의 하자로 정상적인 사진인화 불가	o 사진 촬영 시 소요된 비용 및 손해배상	
2) 촬영 의뢰한 사진 및 비디오의 멸실 또는 상태불량	o 계약금 환급 및 손해배상	
3) 사업자의 카메라 대여 시 소비자 과실로 인한 카메라 손상부분에 대한 수리비용 과다청구	o 손상된 부분의 부품대 및 원자재 비용만 부담	
4) 사업자가 소비자의 촉탁에 의해 대가를 받고 촬영한 증명사진 및 기념사진(백일, 돌, 입학, 졸업, 회갑 등)의 원판(광학방식의 필름원판, Digital 방식의 사진 File 포함)의 인도요구를 받은 경우	o 사전계약에 의하되, 계약이 없는 경우에는 · 광학방식의 필름원판은 소비자에게 인도 · Digital 방식의 사진 File은 소비자에게 인도하되, 인도에 소요되는 재료비(공CD, 공디스켓 등) 등 실비는 소비자의 부담으로 할 수 있음.	* 사진원판의 인도 시 저작권은 양도되지 않음. * 사업자의 사진원판 보관 시 보관기간은 1년임.

사진현상 및 촬영업 (2-2)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
5) 1회 이상 촬영하는 기념사진(성장앨범 등)의 계약해제 또는 해지 - 사업자의 책임있는 사유로 인한 계약해제 또는 해지 및 손해발생		* Digital 방식의 사진원판은 보정 된 최종 수정 File을 원판이라 함.
·사진 촬영 개시 이전	o 계약금 환급 및 총 요금의 10% 배상	
·사진 촬영 개시 이후	o 계약금 환급 및 촬영한 사진원판 제공	
- 소비자의 책임있는 사유로 인한 계약해제 또는 해지		* 비용을 사업자가 이미 수수한 경우에 사업자는 이미 수수한 비용에서 소비자 부담액을 공제한 나머지 금액을 소비자에게 환급함.
·사진 촬영 개시 이전	o 소비자는 총 요금의 10% 부담	
·사진 촬영 개시 이후	o 소비자는 기 촬영된 단계 비용 및 잔여금액의 10% 부담(단, 미제작된 앨범가격은 소비자 부담 대상 아님)	* 계약서상 단계별 촬영 비용이 기재되어 있지 않는 경우 : 기 촬영된 단계 횟수 / 총 단계 횟수 X 총 요금 환급 * 앨범가격에 대한 입증은 사업자가 함.

21. 산후조리원(1개 업종)

산 후 조 리 원		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 입소 전 계약해제		
① 사업자의 귀책사유로 인한 경우	o 계약금 환급 및 계약금의 100% 배상	* 계약금이 총 이용금액의 10%를 초과하는 경우에는 초과되는 금액은 전액 환급하고, 그 나머지는 보상기준에서 정한 비율에 따라 환급함.
② 소비자의 귀책사유로 인한 경우		
- 입소예정일 31일 이전 또는 계약 후 24시간 이내	o 계약금 전액 환급	
- 입소예정일 전 21일 ~ 30일	o 계약금의 60% 환급	
- 입소예정일 전 10일 ~ 20일	o 계약금의 30% 환급	
- 입소예정일 9일 이전부터	o 계약금 전액 미환급	
2) 입소 후 계약해제		
① 사업자의 귀책사유로 인한 경우	o 총 이용금액에서 이용기간에 해당하는 요금을 공제한 잔액을 환급하고, 총 이용 금액의 10% 배상	* 총이용금액이란 이용자가 사업자에게 계약시 정한 실거래금액을 말하며, 계약금·부대시설 이용료 등의 금액을 모두 포함한다. 다만, 보증금은 포함되지 않는다.
② 소비자의 귀책사유로 인한 경우	o 총 이용금액에서 (이용기간에 해당하는 요금 + 총 이용금액의 10%)를 공제한 잔액을 환급	
3) 산후조리원 이용으로 인한 감염, 부상 등으로 이용자(임산부, 영유아 및 그 보호자)에게 손해를 입힌 경우	o 이용자의 손해(치료비, 경비 등)를 배상(이용자는 해당 피해에 대한 입증자료를 제시)	* 사업자는 고의 또는 과실이 없음을 이유로 면책되지 아니함

22. 상조업(1개 업종)

<table>
<tr><th colspan="3">상 조 업</th></tr>
<tr><th>분 쟁 유 형</th><th>해 결 기 준</th><th>비 고</th></tr>
<tr><td>1) 계약서 미발급
- 계약일로부터 3개월 이내</td><td>o 계약철회(계약금 및 할부금 환급)</td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>2) 사업자 귀책사유로 인한 계약해제・해지 및 손해발생</td><td>o 행사개시 이전 : 계약해제(기납입액 환급)
행사개시 이후 : 손해배상</td></tr>
<tr><td>3) 소비자 귀책사유로 의한 계약해지
- 월단위로 납입한 경우</td><td>o 다음의 계산식에 의해 환급</td><td rowspan="3">* 계약이후 소비자가 기초생활자가 된 경우에는 전액환급함.
* 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 소비자가 계약을 해지하는 경우에는 위약금을 청구하지 못함.
1. 휴업 또는 폐업신고를 한 때
2. 영업정지 처분을 받은 때
3. 등록이 취소되거나 말소된 때
4. 「은행법」에 따른 은행으로부터 당좌거래의 정지처분을 받은 때
5. 파산 또는 회생절차 개시의 신청이 있는 때</td></tr>
<tr><td>- 부정기형 선불식 할부 계약으로 납입한 경우
: 특정금액을 (명칭여하 불문) 일시불 납입하거나 혹은 수회에 걸쳐 납입하고, 행사 후 잔액을 납입하기로 계약한 상품의 해지</td><td>o 다음의 계산식에 의해 환급</td></tr>
<tr><td>4) 소비자가 선불식 할부거래에 관한 청약을 14일 이내에 철회하는 경우</td><td>o 계약금 및 할부금 환급</td></tr>
<tr><td>5) 소비자의 계약해제 : 그 계약에 의한 재화 등의 공급을 받지 아니한 경우</td><td>o 이미 지급받은 대금에서 공정위 고시에 의거하여 산출된 위약금을 뺀 금액을 소비자에게 환급</td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>6) 소비자가 계약해지 시 부가상품 등을 반환하는 경우</td><td>o 사업자가 고지한 가액의 85% 이상 환급(단, 부가상품이 일부 소비되거나 훼손된 경우 그 부분 만큼 감액 가능)</td></tr>
<tr><td colspan="3">* 정기형 상조상품 해약환급금 계산식
・ 해약환급금 = 납입금 누계-관리비 누계-모집수당 공제액
・ 모집수당 공제액 = 모집수당 × 0.75 + 모집수당 × 0.25 × 기 납입 월수/총 납입기간 월수
・ 납입금 누계가 관리비 누계와 모집수당 공제액의 합보다 적은 경우에는 해약환급금을 0으로 함
・ 모집수당은 총 계약대금 대비 최대 10%로 하되, 500,000원을 초과할 수 없음.
・ 월별 관리비는 월 납입금 대비 최대 5%로 하되, 월별 관리비의 합계는 500,000원을 초과할 수 없음.

* 부정기형 상조상품 해약환급금 계산식
・ 해약환급금 = 납입금 누계-관리비 누계-모집수당 공제액
・ 모집수당 공제액 = 모집수당 × 0.75 + 모집수당 × 0.25 × 기 납입 선수금액/총 계약대금
・ 납입금 누계가 관리비 누계와 모집수당 공제액의 합보다 적은 경우에는 해약환급금을 0으로 함.
・ 모집수당은 총 계약대금 대비 최대 10%로 하되, 500,000원을 초과할 수 없음.
・ 관리비는 납입금 누계의 최대 5%로 하되, 관리비의 합계는 500,000원을 초과할 수 없음.
・ 단, 총 계약대금의 일부를 재화 등의 제공 후에 납기하기로 약정하는 경우(소비자가 재화 등의 제공을 요청하여 남은 계약대금을 납부하게 되는 경우는 제외한다)에는 모집수당 및 모집수당 공제액 산정 시 “총 계약대금”을 “재화 등의 제공 전 납부하기로 약정한 금액“으로 함.</td></tr>
</table>

* 만기 10년, 월납 30,000원인 상조상품의 환급액 계산표 예시

납입회차	월회비	관리비 비율	모집수당 비율
120개월	30,000	5%	10%

회차	납입금 누계	관리비 누계	모집수당 공제액	해약환급금	환급률
1	30,000	1,500	270,750	0	0.0%
2	60,000	3,000	271,500	0	0.0%
3	90,000	4,500	272,250	0	0.0%
4	120,000	6,000	273,000	0	0.0%
5	150,000	7,500	273,750	0	0.0%
6	180,000	9,000	274,500	0	0.0%
7	210,000	10,500	275,250	0	0.0%
8	240,000	12,000	276,000	0	0.0%
9	270,000	13,500	276,750	0	0.0%
10	300,000	15,000	277,500	7,500	2.5%
11	330,000	16,500	278,250	35,250	10.7%
12	360,000	18,000	279,000	63,000	17.5%
13	390,000	19,500	279,750	90,750	23.3%
14	420,000	21,000	280,500	118,500	28.2%
15	450,000	22,500	281,250	146,250	32.5%
16	480,000	24,000	282,000	174,000	36.3%
17	510,000	25,500	282,750	201,750	39.6%
18	540,000	27,000	283,500	229,500	42.5%
19	570,000	28,500	284,250	257,250	45.1%
20	600,000	30,000	285,000	285,000	47.5%
21	630,000	31,500	285,750	312,750	49.6%
22	660,000	33,000	286,500	340,500	51.6%
23	690,000	34,500	287,250	368,250	53.4%
24	720,000	36,000	288,000	396,000	55.0%
25	750,000	37,500	288,750	423,750	56.5%
26	780,000	39,000	289,500	451,500	57.9%
27	810,000	40,500	290,250	479,250	59.2%
28	840,000	42,000	291,000	507,000	60.4%
29	870,000	43,500	291,750	534,750	61.5%
30	900,000	45,000	292,500	562,500	62.5%
31	930,000	46,500	293,250	590,250	63.5%
32	960,000	48,000	294,000	618,000	64.4%
33	990,000	49,500	294,750	645,750	65.2%
34	1,020,000	51,000	295,500	673,500	66.0%
35	1,050,000	52,500	296,250	701,250	66.8%
36	1,080,000	54,000	297,000	729,000	67.5%

회차	납입금 누계	관리비 누계	모집수당 공제액	해약환급금	환급률
37	1,110,000	55,500	297,750	756,750	68.2%
38	1,140,000	57,000	298,500	784,500	68.8%
39	1,170,000	58,500	299,250	812,250	69.4%
40	1,200,000	60,000	300,000	840,000	70.0%
41	1,230,000	61,500	300,750	867,750	70.5%
42	1,260,000	63,000	301,500	895,500	71.1%
43	1,290,000	64,500	302,250	923,250	71.6%
44	1,320,000	66,000	303,000	951,000	72.0%
45	1,350,000	67,500	303,750	978,750	72.5%
46	1,380,000	69,000	304,500	1,006,500	72.9%
47	1,410,000	70,500	305,250	1,034,250	73.4%
48	1,440,000	72,000	306,000	1,062,000	73.8%
49	1,470,000	73,500	306,750	1,089,750	74.1%
50	1,500,000	75,000	307,500	1,117,500	74.5%
51	1,530,000	76,500	308,250	1,145,250	74.9%
52	1,560,000	78,000	309,000	1,173,000	75.2%
53	1,590,000	79,500	309,750	1,200,750	75.5%
54	1,620,000	81,000	310,500	1,228,500	75.8%
55	1,650,000	82,500	311,250	1,256,250	76.1%
56	1,680,000	84,000	312,000	1,284,000	76.4%
57	1,710,000	85,500	312,750	1,311,750	76.7%
58	1,740,000	87,000	313,500	1,339,500	77.0%
59	1,770,000	88,500	314,250	1,367,250	77.2%
60	1,800,000	90,000	315,000	1,395,000	77.5%
61	1,830,000	91,500	315,750	1,422,750	77.7%
62	1,860,000	93,000	316,500	1,450,500	78.0%
63	1,890,000	94,500	317,250	1,478,250	78.2%
64	1,920,000	96,000	318,000	1,506,000	78.4%
65	1,950,000	97,500	318,750	1,533,750	78.7%
66	1,980,000	99,000	319,500	1,561,500	78.9%
67	2,010,000	100,500	320,250	1,589,250	79.1%
68	2,040,000	102,000	321,000	1,617,000	79.3%
69	2,070,000	103,500	321,750	1,644,750	79.5%
70	2,100,000	105,000	322,500	1,672,500	79.6%
71	2,130,000	106,500	323,250	1,700,250	79.8%
72	2,160,000	108,000	324,000	1,728,000	80.0%
73	2,190,000	109,500	324,750	1,755,750	80.2%
74	2,220,000	111,000	325,500	1,783,500	80.3%
75	2,250,000	112,500	326,250	1,811,250	80.5%
76	2,280,000	114,000	327,000	1,839,000	80.7%
77	2,310,000	115,500	327,750	1,866,750	80.8%
78	2,340,000	117,000	328,500	1,894,500	81.0%

회차	납입금 누계	관리비 누계	모집수당 공제액	해약환급금	환급률
79	2,370,000	118,500	329,250	1,922,250	81.1%
80	2,400,000	120,000	330,000	1,950,000	81.3%
81	2,430,000	121,500	330,750	1,977,750	81.4%
82	2,460,000	123,000	331,500	2,005,500	81.5%
83	2,490,000	124,500	332,250	2,033,250	81.7%
84	2,520,000	126,000	333,000	2,061,000	81.8%
85	2,550,000	127,500	333,750	2,088,750	81.9%
86	2,580,000	129,000	334,500	2,116,500	82.0%
87	2,610,000	130,500	335,250	2,144,250	82.2%
88	2,640,000	132,000	336,000	2,172,000	82.3%
89	2,670,000	133,500	336,750	2,199,750	82.4%
90	2,700,000	135,000	337,500	2,227,500	82.5%
91	2,730,000	136,500	338,250	2,255,250	82.6%
92	2,760,000	138,000	339,000	2,283,000	82.7%
93	2,790,000	139,500	339,750	2,310,750	82.8%
94	2,820,000	141,000	340,500	2,338,500	82.9%
95	2,850,000	142,500	341,250	2,366,250	83.0%
96	2,880,000	144,000	342,000	2,394,000	83.1%
97	2,910,000	145,500	342,750	2,421,750	83.2%
98	2,940,000	147,000	343,500	2,449,500	83.3%
99	2,970,000	148,500	344,250	2,477,250	83.4%
100	3,000,000	150,000	345,000	2,505,000	83.5%
101	3,030,000	151,500	345,750	2,532,750	83.6%
102	3,060,000	153,000	346,500	2,560,500	83.7%
103	3,090,000	154,500	347,250	2,588,250	83.8%
104	3,120,000	156,000	348,000	2,616,000	83.8%
105	3,150,000	157,500	348,750	2,643,750	83.9%
106	3,180,000	159,000	349,500	2,671,500	84.0%
107	3,210,000	160,500	350,250	2,699,250	84.1%
108	3,240,000	162,000	351,000	2,727,000	84.2%
109	3,270,000	163,500	351,750	2,754,750	84.2%
110	3,300,000	165,000	352,500	2,782,500	84.3%
111	3,330,000	166,500	353,250	2,810,250	84.4%
112	3,360,000	168,000	354,000	2,838,000	84.5%
113	3,390,000	169,500	354,750	2,865,750	84.5%
114	3,420,000	171,000	355,500	2,893,500	84.6%
115	3,450,000	172,500	356,250	2,921,250	84.7%
116	3,480,000	174,000	357,000	2,949,000	84.7%
117	3,510,000	175,500	357,750	2,976,750	84.8%
118	3,540,000	177,000	358,500	3,004,500	84.9%
119	3,570,000	178,500	359,250	3,032,250	84.9%
120	3,600,000	180,000	360,000	3,060,000	85.0%

23. 상품권 관련업(2개 업종)

상 품 권		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비고
1) 금액상품권의 경우 잔액환급비율의 금액 이상에 상당하는 물품 또는 용역을 제공받고 그 잔액을 환급하여 줄 것을 요구하였으나 잔액환급을 거부하는 경우	o 잔액 현금 환급	
2) 특정상품에 대하여 상품권 상환을 거부하거나 할인매장 또는 할인기간 중이라는 이유 등으로 상품권 상환을 거부하는 경우	o 당해상품 제공의무 이행 또는 상환을 제시한 상품권의 권면금액 전액 현금 환급	
3) 상품권발행자의 영업양도 등이 있는 경우 상품권발행자의 변경 등의 이유로 상품권 상환을 거부하는 경우	o 상환의무 이행	
4) 유효기간은 경과하였으나 상사채권 소멸시효(5년) 이내인 상품권의 상환을 거부하는 경우	o 구매액의 100분의 90에 해당하는 현금, 물품 또는 용역의 상환의무이행	* 금액형 상품권은 상품권 금액잔액을 상품권 구매시 적용된 할인율을 고려하여 환산한 금액의 100분의 90에 해당하는 금액 반환 {예: 금액형 상품권 1만원을 9천원에 할인 구매한 경우로서 상품권 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	o 상환의무 이행	

- “상품권”이라함은 그 명칭 또는 형태에 관계없이 발행자가 일정한 금액이나 물품 또는 용역의 수량이나 기재(전자 또는 자기식 방법에 의한 기록을 포함한다)된 무기명증표를 발행·매출하고 그 소비자가 발행자 또는 발행자가 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 선불전자지급수단의 상품권이 지류(紙類)형 상품권으로 발행(전환)될 경우에도 적용함
- 잔액환급비율 (=구매대금/상품권 권면금액)

·상품권의 권면금액이 1만원 초과일 경우 : 100분의 60

·상품권의 권면금액이 1만원 이하일 경우 : 100분의 80

·상품권을 2매 이상 동시에 사용한 경우에는 상품권 권면금액의 합계액을 기준으로 함. 다만, 구매대금과 무관한 상품권은 합계액에 포함하지 않음.

- 보상책임자 : 상품권 발행자(직영매장포함)와 상품권발행자가 지정한자 (상품권사용가맹점 등)

신 유 형 상 품 권		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비고
1) 신유형 상품권의 구매일로부터 7일이내에 환급을 요구하였으나 거부하는 경우	o 상품권 구매액 전액 환급	
2) 금액형 상품권의 경우 잔액환급비율의 금액 이상에 상당하는 물품 등을 제공받고 그 잔액을 환급하여 줄 것을 요구하였으나 잔액 환급을 거부하는 경우	o 잔액 환급	*잔액이란 구매액을 기준으로 사용비율에 따라 계산하여 남은 비율의 금액을 말함
3) 발행자 등이 판매하는 물품 등을 제공받기 위해 상품권을 제시하였으나 특별한 사유없이 제공을 거부하거나 할인매장 또는 할인기간 중이라는 이유 등으로 제공을 거부하는 경우	o 당해 물품 등의 제공의무를 이행하거나 제시한 상품권의 구매를 위해 소비자가 지급한 금원을 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	o 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	o 동일한 금전적 가치의 신유형 상품권으로 교환 또는 구매액 반환	
6) 상품권 사용을 이유로 추가대금(예: 기프티콘 수수료 등)을 요구하거나, 실제로 수취한 경우	o 추가대금 없이 제공의무를 이행하거나, 제시한 상품권을 위해 소비자가 지급한 금원을 전액 환급 또는 추가로 수취한 대금을 반환	
-“신유형 상품권”이란 그 명칭에 관계없이 발행자가 일정한 금액이나 물품 또는 용역의 수량(이하 ‘금액		

신 유 형 상 품 권		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비고
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 ·전자형 상품권 : 금액 등이 전자적 장치에 저장(전자카드 등)된 상품권 ·모바일 상품권 : 금액 등이 전자정보로 기록되어 있음이 기재된 증표가 모바일 기기에 저장되고 제시함으로써 사용가능한 상품권 ·온라인 상품권 : 온라인상으로만 조회 및 사용이 가능한 상품권 -신유형 상품권은 사용방법에 따라 금액형 상품권과 물품 및 용역 제공형 상품권으로 구분 ·금액형 상품권 : 충전형 또는 정액형 선불전자지급수단으로 유효기간내에 잔액 범위내에서 사용횟수에 제한 없이 자유롭게 상품 등을 제공받을 수 있는 상품권 ·물품 및 용역 제공형 상품권 : 한정된 재화 또는 용역 제공을 목적으로 발행된 상품권 -금액형 상품권 잔액환급비율(=구매대금/상품권 금액) ·상품권의 금액이 1만원 초과일 경우 : 100분의 60 이상 구매시 ·상품권의 금액이 1만원 이하일 경우 : 100분의 80 이상 구매시 ·다수의 상품권을 동시에 사용한 경우에는 총 금액을 기준으로 함. 다만, 구매대금과 무관한 상품권은 총 금액에 포함하지 않음 -보상책임자 : 상품권 발행자(직영매장포함)와 상품권발행자가 지정한 자(상품권사용 가맹점 등) -환급요청자 : 상품권의 최종 소지자(최종 소비자가 환불을 요청할 수 없는 경우 구매자가 요청할 수 있으며, 구매자가 환불받은 경우 발행자는 환급에 관한 책임을 면함)		

24. 세탁업(1개 업종)

세 탁 업		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 하자발생(탈색, 변·퇴색, 재오염, 손상 등)	o 사업자의 책임하에 (사업자 비용 부담) 원상회복, 불가능시 손해배상	
2) 분실 또는 소실	o 손해배상	

1. 배상액의 산정방식

① 배상액= 물품구입가격× 배상비율(배상비율표 참조)

② 다만, 소비자와 세탁업자간의 배상에 대한 특약이 있는 경우에는 그에 따름.

2. 손해배상액의 감액

① 세탁물의 손상 등에 대하여 고객도 일부 책임이 있는 경우에는 세탁업자의 손해배상액에서 그에 해당하는 금액을 공제함.

② 고객이 손상된 세탁물을 인도받기를 원하는 경우에는 배상액의 일부를 감액할 수 있음.

3. 배상의무의 면제

① 고객이 세탁물에 이상이 없다는 확인서를 세탁업자에게 교부했을 때는 세탁업자는 세탁물 하자에 대한 보수나 손해배상책임을 면함. 이 경우 확인서는 인수증에 날인 또는 기명하는 것으로 대신할 수 있음, 단 고객이 이상 없음을 확인하였더라도 추후 세탁업자의 고의, 과실이 있음을 입증한 경우에는 면책되지 않음.

② 세탁업자는 다음 각호의 경우 세탁물의 하자 또는 세탁의 지체로 인한 소비자피해에 대해 면책됨.

- 세탁업자의 세탁물 회수에 대한 통지에도 불구하고 통지도달일로부터 30일이 경과하도록 미회수하는 경우
- 고객이 세탁완성예정일(고객의 동의로 완성예정일이 연기된 경우 연기된 완성예정일)의 다음날부터 3개월간 완성된 세탁물을 미회수하는 경우

4. 세탁물 확인의무

- 세탁업자는 세탁물 인수 시 의뢰받은 세탁물상의 하자여부를 확인할 책임이 있음.

5. 세탁물 인수증 교부의무

① 세탁업자는 세탁물 인수 시 다음 각 호의 내용을 기재한 인수증을 교부하여야 함.

- 세탁업자의 상호, 주소 및 전화번호
- 고객의 성명, 주소 및 전화번호
- 세탁물 인수일
- 세탁완성 예정일
- 세탁물의 구입가격 및 구입일(20만원 이상제품의 경우)

- 세탁물의 품명, 수량 및 세탁요금
- 피해발생 시 손해배상기준
- 기타사항(세탁물보관료, 세탁물의 하자유무, 특약사항)

② 인수증 미교부 시 세탁물 분실에 대해서는 세탁업소에서 책임을 짐.

5-1. 손해배상대상세탁물

① 손해배상의 산정기준은 인수증에 기재된 바에 따름. 단 세탁업자가 세탁물의 품명, 구입가격, 구입일이 인수증의 기재내용과 상이함을 증명한 경우에는 그에 따름.

② 세탁업자가 손해배상 산정에 필요한 인수증 기재사항을 누락했거나 또는 인수증을 교부하지 않은 경우에는 고객이 입증하는 내용(세탁물의 품명, 구입가격, 구입일 등)을 기준으로 함.

③ 고객이 세탁물의 품명, 구입가격, 구입일 등을 입증하지 못하여 배상액 산정이 불가한 경우에는 세탁업자는 고객에게 세탁요금의 20배를 배상함.

6. Set의류의 배상액 산정기준

① 양복 상하와 같이 2점 이상이 1벌일 때는 1벌 전체를 기준으로 하여 배상액을 산정함.

② 단, 소비자가 1벌 중 일부만을 세탁업자에게 세탁의뢰 하였을 경우에는 그 일부에 대하여만 배상함.

7. Set의류의 배상액 배분

① 상·하의가 한 Set인 경우 : 상의 65%, 하의 35%

② 상·중·하의가 한 Set인 경우 : 상의 55%, 하의 35%, 중의 10%

③ 한복 중 치마저고리, 바지저고리는 상의50%, 하의50%

④ 세트의류라 하더라도 각각의 가격이 정해져 있는 경우는 그 가격에 따름.

8. 탈부착용 부속물(털, 칼라, 모자 등)이 손상된 경우는 동 부속물만을 대상으로 배상액을 결정함. 단, 부속물이 해당 의류의 기능 발휘에 없어서는 안될 필수적인 경우(방한복의 모자 등)에는 의류 전체를 기준으로 배상액을 산정함.

배상비율표

배상비율(%) / 내용연수	95	80	70	60	50	45	40	35	30	20	10	
1	0~14	15~44	45~89	90~134	135~179	180~224	225~269	270~314	315~365	366~547	548~	물품 사용 일수
2	0~28	29~88	89~178	179~268	269~358	359~448	449~538	539~628	629~730	731~1,095	1,096~	
3	0~43	44~133	134~268	269~403	404~538	539~673	674~808	809~943	944~1,095	1,096~1,642	1,643~	
4	0~57	58~177	178~357	358~537	538~717	718~897	898~1,077	1,078~1,257	1,258~1,460	1,461~2,190	2,191~	
5	0~72	73~222	223~447	448~672	673~897	898~1,122	1,123~1,347	1,348~1,572	1,573~1,825	1,826~2,737	2,738~	
6	0~86	87~266	267~536	537~806	807~1,076	1,077~1,346	1,347~1,616	1,617~1,886	1,887~2,190	2,191~3,285	3,286~	
	물품 사용일수(물품 구입일로부터 사용여부에 상관없이 세탁의뢰일 까지 계산한 일수)											

품목별 평균 내용년수

분류	품 목	소 재	용 도	상 품 예	내용연수
외의류	신 사 정 장	모,모혼방, 견 기타	하복 춘추복 동복		3 4 4
	코 트			오바코트 레인코트	4
	여 성 정 장	모, 모혼방, 견 기타	하복 춘추복 동복		3 4 4
	스 커 트, 바지, 자 켓, 점퍼	모, 모혼방, 견 기타	하복 춘추복 동복	타이트스커트, 플레어스커트, 치마바지(큐롯, 잠바스커트) 바지, 슬랙스, 판탈롱, 팬츠류	3 4 4
	스 포 츠 웨 어			트레이닝웨어, 스포츠용 유니폼, 수영복	3
	셔 츠 류			면셔츠, T셔츠, 남방, 폴로 셔츠, 와이셔츠	2
	블 라 우 스	견 기 타			3 2
	스 웨 터			스웨터, 카디건	3
	청바지	일반			4
		특수워싱*			3

* 특수워싱: : 본래 제조된 원단 상태가 아니라 인위적으로 외형을 가공(샌드가공, 스톤워싱, 표백제 등 약품처리 가공 등)한 상태의 소재를 말함.

분류	품 목	소 재	용 도	상 품 예	내용연수
	제 복	작 업 복 사 무 복 학 생 복			2 2 3
한복류	치마, 저고리, 바지, 마고자, 조끼, 두루마기	견, 빌 로 드 기 타			4
실 내 장식류	카 페 트	모 기 타			6 5
가방류	가죽가방	가죽, 인조가죽 등			3
	일반가방	천 등			2
양장용품	스 카 프	견, 모 기 타			3 2
	머 플 러				3
	넥 타 이				2
속옷	파운데이션, 란제리, 내복				2
피혁제품	외 의	돈피, 파충류 기 타			3 5
	기 타				3
	인 조 피 혁				3
실내장식품	모 포	모 기 타			5 4
	쇼 파	천연피혁 기 타			5 3
	커 튼		춘하용 추동용		2 3
침구류	이불, 요, 침대커버				3
신발류	가죽류 및 특수소재			가죽구두, 등산화(경등산화 제외) 등	3
	일반 신발류			운동화, 고무신 등	1
모자					1
모피제품	외의	토끼털			3
		기타			5
	기타				3

25. 소셜커머스(1개 업종)

소 셜 커 머 스		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 사업자의 책임있는 사유로 인한 계약해제 ·해지 - 상품에 대한 허위·과장광고 또는 기망행위에 의한 판매 - 계약 내용의 임의 변경 - 사업자의 서비스 중단 또는 사이트 무단 폐쇄 - 상품 제공업자의 서비스 중단 - 상품의 결함 및 결함 상품의 배송	o 서비스 구매대금 환급	*분쟁해결기준에 관련 기준이 있는 품목에 대해서는 그 품목의 기준을 우선 적용함.
2) 사업자가 소비자의 청약 철회를 제한하거나 방해하는 행위 - 청약 철회 거부 - 청약 철회의 제한 또는 고의적 지연	o 서비스 구매대금 환급 및 서비스 구매대금의 10% 배상	
3) 소비자의 책임있는 사유로 인한 계약해제·해지 - 구입 후 7일 이내	o 서비스 구매대금 환급	
4) 사업자가 소비자의 쿠폰 사용을 제한하는 경우 - 일반 이용자와의 고의적으로 차별	o 서비스 구매대금 환급 및 서비스 구매대금의 10% 배상	
5) 상품구매 쿠폰 유효기간 - 유효기간 명시 불명확 - 쿠폰 사용기간 내 매진	o 서비스 구매대금 환급 o 서비스 구매대금 환급 및 서비스 구매대금의 10% 배상	
6) 상품구매 쿠폰 관련 기타 사항 - 쿠폰발송 지연 - 소비자가 청약 철회 기간내에 미사용 쿠폰의 일부 환급 요구 시	o 서비스 구매대금 환급 o 서비스 구매대금에서 사용쿠폰의 서비스 구매대금을 제외하고 환급	

26. 숙박업(1개 업종)

숙박업 (1 - 3)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 성수기 주중 ① 소비자의 책임있는 사유로 인한 계약해제 - 사용예정일 10일 전까지 취소 또는 계약체결당일 취소	o 계약금 환급	* 성수기는 사업자가 약관에 표시한 기간을 적용하되 약관에 관련 내용이 없는 경우에는 다음의 기간을 적용함. · 여름시즌: 7.15~8.24 · 겨울시즌: 12.20~2.20 * 주말 : 금요일· 토요일 숙박, 공휴일 전일 숙박
- 사용예정일 7일 전까지 취소	o 총요금의 10% 공제후 환급	
- 사용예정일 5일 전까지 취소	o 총요금의 30% 공제후 환급	
- 사용예정일 3일 전까지 취소	o 총요금의 50% 공제후 환급	
- 사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소	o 총요금의 80% 공제후 환급	
② 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제 - 사용예정일 10일 전까지 취소	o 계약금 환급	* 소비자가 사용당일 사용예정시간까지 통보가 없는 경우에는 사용당일 취소로 봄.
- 사용예정일 7일 전까지 취소	o 계약금 환급 및 총요금의 10% 배상	
- 사용예정일 5일 전까지 취소	o 계약금 환급 및 총요금의 30% 배상	
- 사용예정일 3일 전까지 취소	o 계약금 환급 및 총요금의 50% 배상	
- 사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소	o 손해배상	

숙박업 (2-3)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
2) 성수기 주말		
- 소비자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제		
·사용예정일 10일 전까지 취소 또는 계약체결당일 취소	o 계약금 환급	
·사용예정일 7일 전까지 취소	o 총요금의 20% 공제후 환급	
·사용예정일 5일 전까지 취소	o 총요금의 40% 공제후 환급	
·사용예정일 3일 전까지 취소	o 총요금의 60% 공제후 환급	
·사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소	o 총요금의 90% 공제후 환급	
- 사업자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제		
·사용예정일 10일 전까지 취소	o 계약금 환급	
·사용예정일 7일 전까지 취소	o 계약금 환급 및 총요금의 20% 배상	
·사용예정일 5일 전까지 취소	o 계약금 환급 및 총요금의 40% 배상	
·사용예정일 3일 전까지 취소	o 계약금 환급 및 총요금의 60% 배상	
·사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소	o 손해배상	
3) 비수기 주중		
- 소비자의 귀책사유로 인한 계약해제		
·사용예정일 2일 전까지 취소	o 계약금 환급	
·사용예정일 1일 전까지 취소	o 총요금의 10% 공제 후 환급	
·사용예정일 당일 취소 또는 연락 없이 불참	o 총요금의 20% 공제 후 환급	
- 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제		
·사용예정일 2일 전까지 취소	o 계약금 환급	
·사용예정일 1일 전까지 취소	o 계약금 환급 및 총요금의 10% 배상	
·사용예정일 당일 취소	o 계약금 환급 및 총요금의 20% 배상	
4) 비수기 주말		
- 소비자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제		
·사용예정일 2일 전까지 취소	o 계약금 환급	
·사용예정일 1일 전까지 취소	o 총요금의 20% 공제 후 환급	
·사용예정일 당일 취소 또는 연락 없이 불참	o 총요금의 30% 공제 후 환급	
- 사업자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제		
·사용예정일 2일 전까지 취소	o 계약금 환급	
·사용예정일 1일 전까지 취소	o 계약금 환급 및 총요금의 20% 배상	
·사용예정일 당일 취소	o 계약금 환급 및 총요금의 30% 배상	

숙박업 (3-3)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
5) 기후변화 및 천재지변으로 소비자의 숙박지역 이동 또는 숙박업소 이용이 불가하여 숙박 당일 계약 취소		* 기후변화 또는 천재지변으로 숙박업소 이용이 불가한 경우는 기상청이 강풍·풍랑·호우·대설·폭풍해일·지진해일·태풍·화산 주의보 또는 경보(지진포함)를 발령한 경우로 한정됨
- 이동수단(항공기 등)의 이용이 불가한 경우	o 계약금 환급	
- 이용이 불가한 경우	o 계약금 환급	
6) 거짓, 과장 또는 기만적인 표시·광고를 한 경우	o 계약금 환급	
7) 1급감염병 발생으로 사업자 또는 이용자가 계약 내용 변경 또는 계약해제를 요청한 경우		* 「감염병의예방및관리에관한법률」 상의 1급감염병을 의미함
- 숙박시설에 시설폐쇄·시설운영중단 등 행정명령이 발령되어 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약체결 이후 숙박지역 또는 이용자의 거주(출발)지역이 특별재난지역으로 선포되어 계약을 이행할 수 없는 경우, 이동수단(항공기 등) 이용이 불가능하여 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약체결 이후 필수 사회·경제활동 이외의 활동이 사실상 제한(사회적 거리두기 3단계 및 이에 준하는 조치)되어 계약을 이행할 수 없는 경우		
· 계약내용 변경 시	o 위약금 없이 계약내용 변경	* 계약내용 변경이란, 숙박예정일 연기 등 계약내용 변경에 대해 당사자 간에 합의가 이루어진 것을 말함
· 계약해제 시	o 위약금 없이 계약금 환급	
- 계약체결 이후 숙박지역에 재난사태가 선포되어 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우, 계약체결 이후 숙박지역에 감염병 위기경보 심각단계가 발령되고 정부의 여행 취소·연기 및 이동자제 권고(사회적 거리두기 2단계 및 2.5단계 조치) 등으로 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우		
· 계약내용 변경 시	o 위약금 없이 계약내용 변경	
· 계약해제 시	o 위약금 50% 감경	* 사업자는 이미 지급받은 숙박요금(계약금 포함) 등에서 위약금 감경 후 잔액을 이용자에게 환급함

27. 식료품(19개 업종)

청량음료, 과자류, 빙과류, 낙농제품류, 통조림류, 제빵류, 설탕ㆍ제분류, 식용유류, 고기가공식품류, 조미료, 장류, 다류, 면류, 자양식품, 주류, 도시락, 찬류, 냉동식품류, 먹는샘물		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 함량, 용량부족	o 제품교환 또는 구입가 환급	
2) 부패, 변질	o 제품교환 또는 구입가 환급	
3) 유통기간 경과	o 제품교환 또는 구입가 환급	
4) 이물혼입	o 제품교환 또는 구입가 환급	
5) 부작용	o 치료비, 경비 및 일실소득 배상	
6) 용기파손 등으로 인한 상해 사고	o 치료비, 경비 및 일실소득 배상	* 일실소득 : 피해로 인하여 소득상실이 발생한 것이 입증된 때에 한하며, 금액을 입증할 수 없는 경우에는 시중 노임단가를 기준으로 함.

28. 신용카드업(1개 업종)

신용카드업 (1 - 2)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 분실·도난신고를 통지한 날로부터 60일전 이후에 제3자가 부정사용한 경우	o 전액보상	* 소비자에게 귀책사유가 있는 경우(신용카드회원 약관에 규정)는 과실상계 가능함.
2) 발급카드 수령 전 제3자에게 전달되어 부정 사용된 경우	o 전액보상	* 다만, 회원이 카드 미수령에 따른 사고발생 사실(타인수령 등)을 인지하였으나, 카드사에 신고를 지연함으로써 부정사용대금이 발생한 경우 과실상계 가능함.
3) 명의도용에 따른 신용카드 부정발급, 카드의 위·변조에 의해 제3자가 부정사용한 경우	o 명의인의 카드대금 채무 무효	* 피해유형3)의 경우 소비자의 고의 또는 중대한 과실이 있는 경우는 보상하지 않음.
4) 가맹점 수수료가 회원에게 전가된 경우	o 신용카드 가맹점에서 수수료 환급	

신용카드업 (2-2)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
5) 비밀번호 유출이 된 경우 - 분실 또는 도난 시 저항할 수 없는 폭력이나 자기 또는 친족의 생명·신체에 대한 위해로 비밀번호를 누설한 경우 - 카드 위변조로 비밀번호가 유출되어 사용된 경우	o 전액보상 o 전액보상	
6) 다음의 사유로 인하여 카드사에 항변권을 행사하였으나 거절하는 경우 - 할부계약이 성립되지 않았거나 무효인 경우 - 착오, 사기, 강박, 법정대리인의 동의 없는 미성년자 계약 등으로 할부거래계약을 취소한 경우 - 상품에 결함이 있거나, 카탈로그 및 견본과 분명한 차이가 있는 경우로서 가맹점의 하자담보책임을 이행토록 청구했으나 이를 이행하지 않는 경우 - 계속적거래계약에서 가맹점의 귀책사유로 인해 계약해지를 요청하였으나 이를 거부하는 경우 - 물품 또는 용역의 전부 또는 일부가 회원에게 인도 또는 제공되지 아니한 경우 - 가맹점의 도산 등 기타 채무불이행으로 인하여 할부거래의 목적을 달성할 수 없는 경우	o 카드사에 할부금 지급거절 의사를 통지한 시점 이후에 도래하는 할부금에 대한 지급거절	* 지급거절은 할부가격이 20만원 이상인 경우에 한하며, 할부기간 이내에 카드사에 당해 사유를 통지함.
7) 부당한 금융채무불이행자 등재	o 금융채무불이행 기록삭제 및 손해배상	

29. 애완동물판매업(1개 업종)

애완동물판매업 (개, 고양이에 한함)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 구입 후 15일 이내 폐사 시	o 동종의 애완동물로 교환 또는 구입가 환급(단, 소비자의 중대한 과실로 인하여 피해가 발생한 경우에는 배상을 요구할 수 없음)	
2) 구입 후 15일 이내 질병 발생	o 판매업소(사업자)가 제반비용을 부담하여 회복시켜 소비자에게 인도. 다만, 업소 책임하의 회복기간이 30일을 경과하거나, 판매업소 관리 중 폐사 시에는 동종의 애완동물로 교환 또는 구입가 환급	
3) 계약서 미교부 시	o 계약해제(단, 구입 후 7일 이내)	

※ 판매업자는 애완동물을 판매할 때 다음의 사항이 기재된 계약서를 소비자에게 제공하여야 함.

① 분양업자의 성명과 주소
② 애완동물의 출생일과 판매업자가 입수한 날
③ 혈통, 성, 색상과 판매당시의 특징사항
④ 면역 및 기생충 접종기록
⑤ 수의사의 치료기록 및 약물투여기록 등
⑥ 판매당시의 건강상태
⑦ 구입 시 구입금액과 구입날짜

30. 어학 등 연수관련업(2개 업종)

해외어학연수수속대행업		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 사업자 귀책사유로 인한 계약해제 - 계약서 작성 후 해지요청 시	o 대행수수료 환급 및 대행수수료의 10% 보상	* 해당학교의 환급규정을 우선 적용하고, 해당학교의 특별한 환급규정이 없을 때에는 동 규정을 적용함.
- 대행업무가 이루어지지 않거나 출국예정일이 3개월 이상 지연	o 대행수수료의 환급 및 대행수수료의 30% 보상	
2) 소비자귀책사유로 인한 계약해제 및 해지 - 계약서 작성 후 해지요청 시	o 대행수수료의 10% 공제 후 환급	
- 서류번역, 입학신청서 작성 후 해지요청 시	o 대행수수료의 30% 공제 후 환급	
- 어학원 신청서 발송 후 해지요청 시	o 대행수수료의 50% 공제 후 환급	
- 입학허가 받은 후 해지요청 시	o 대행수수료의 70% 공제 후 환급	
- 비자발급 완료 후 해지요청 시	o 대행수수료의 90% 공제 후 환급	

국내연수업(어학, 체험캠프 등)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제 - 개시 전		
·개시 10일 전까지 통보 시	o 기납입액 환급 및 계약금에 해당하는 금액 배상	* 계약금이라 함은 “접수비”, “행정수속비” 등 그 용어와 상관없이 계약체결 시 지급하는 소정의 비용을 의미함. * 계약금이 총 비용의 10%를 초과하는 경우에는 총 비용의 10%를 위약금으로 함.
·개시 1일 전까지 통보 시	o 기납입액 환급 및 총비용의 20% 배상	
·개시당일 통보 시	o 기납입액 환급 및 총비용의 30% 배상	
- 개시 후 계약해제	o 기납입액 환급 및 총 비용의 1/3에 해당하는 금액 배상	
2) 소비자의 귀책사유로 인한 계약해제 - 개시 전		
·개시 10일 전까지 통보 시	o 계약금을 위약금으로 함.	
·개시 1일 전까지 통보 시	o 총 비용의 20%공제 후 환급	
·개시당일 통보 시	o 총 비용의 30%공제 후 환급	
- 개시 후		
·총 캠프기간의 1/3경과 전	o 총 비용의 2/3에 해당하는 금액 환급	
·총 캠프기간의 1/2경과 전	o 총 비용의 1/2에 해당하는 금액 환급	
·총 캠프기간의 1/2경과 후	o 미환급	
3) 캠프 시작 이후 당초 계약과 달리 이행되지 않은 일정이 있는 경우	o 사업자는 이행되지 않은 일정에 해당하는 금액을 소비자에게 환급	
4) 캠프 시작 이후 당초 계획과 다른 일정으로 대체되는 경우		
- 당초 일정의 소요 비용보다 대체 일정의 소요 비용이 적게 든 경우	o 사업자는 그 차액을 소비자에게 환급	
- 당초 일정의 소요 비용보다 대체 일정의 소요비용이 많이 든 경우	o 사업자는 그 차액을 소비자에게 청구할 수 없음	

31. 여행업(2개 업종)

국내여행 (1 - 4)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 여행취소로 인한 피해 - 여행사의 귀책사유로 여행사가 취소하는 경우 <당일여행인 경우> · 여행개시 3일전까지 통보 시 · 여행개시 2일전까지 통보 시 · 여행개시 1일전까지 통보 시 · 여행당일 통보 및 통보가 없는 경우 <숙박여행인 경우> · 여행개시 5일전까지 통보 시 · 여행개시 2일전까지 통보 시 · 여행개시 1일전까지 통보 시 · 여행당일 통보 및 통보가 없는 경우	o 계약금 환급 o 계약금 환급 및 요금의 10% 배상 o 계약금 환급 및 요금의 20% 배상 o 계약금 환급 및 요금의 30% 배상 o 계약금 환급 o 계약금 환급 및 요금의 10% 배상 o 계약금 환급 및 요금의 20% 배상 o 계약금 환급 및 요금의 30% 배상	* 국내여행 표준약관과 동일하게 규정함.

국내여행 (2 - 4)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
- 여행자의 귀책사유로 여행자가 취소하는 경우 <당일여행인 경우> · 여행개시 3일전까지 통보 시 · 여행개시 2일전까지 통보 시 · 여행개시 1일전까지 통보 시 · 여행개시 당일 취소하거나 연락 없이 불참할 경우 <숙박여행인 경우> · 여행개시 5일전까지 통보 시 · 여행개시 2일전까지 통보 시 · 여행개시 1일전까지 통보 시 · 여행개시 당일 취소하거나 연락 없이 불참할 경우	 o 전액 환급 o 요금의 10% 배상 o 요금의 20% 배상 o 요금의 30% 배상 o 전액 환급 o 요금의 10% 배상 o 요금의 20% 배상 o 요금의 30% 배상	
- 여행사의 계약조건 위반으로 여행자가 여행계약을 해지하는 경우(여행전) <당일여행인 경우> · 여행개시 3일전까지 계약조건 변경 통보 시 · 여행개시 2일전까지 계약조건 변경 통보 시 · 여행개시 1일전까지 계약조건 변경 통보 시 · 여행개시 계약조건 변경통보 또는 통보가 없을 시	 o 계약금 환급 o 계약금 환급 및 요금의 10% 배상 o 계약금 환급 및 요금의 20% 배상 o 계약금 환급 및 요금의 30% 배상	

국내여행 (3 - 4)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
<숙박여행인 경우> · 여행개시 5일전까지 계약조건 변경 통보 시	o 계약금 환급	
· 여행개시 2일전까지 계약조건 변경 통보 시	o 계약금 환급 및 요금의 10% 배상	
· 여행개시 1일전까지 계약조건 변경 통보 시	o 계약금 환급 및 요금의 20% 배상	
· 여행당일 계약조건 변경통보 또는 통보가 없을 시	o 계약금 환급 및 요금의 30% 배상	
- 여행참가자 수의 미달로 여행사가 여행을 취소하는 경우 (사전 통지기일 미준수)	o 계약금 환급 및 계약금의 100% (위약금) 배상	
- 천재지변, 전란, 정부의 명령, 운송·숙박기관 등의 파업·휴업 등으로 여행의 목적을 달성할 수 없는 사유로 취소하는 경우	o 계약금 환급	
2) 여행사의 계약조건 위반으로 인한 피해(여행 후)	o 여행자가 입은 손해배상	
3) 여행사 또는 여행종사자의 고의 또는 과실로 인한 여행자의 피해	o 여행자가 입은 손해배상	
4) 여행 중 위탁수하물의 분실, 도난, 기타사고로 인한 피해	o 여행자가 입은 손해배상	
5) 여행사의 고의·과실로 인해 여행일정의 지연 또는 운송 미완수	o 여행자가 입은 손해배상	* 운송수단의 고장, 교통사고 등 운수업체의 고의·과실에 의한 경우도 포함함.

국내여행 (4-4)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
6) 1급감염병 발생으로 사업자 또는 여행자가 계약해제를 요청한 경우		* 「감염병의예방및관리에관한 법률」상의 1급감염병을 의미함
- 여행일정에 포함된 지역·시설에 대해 집합금지·시설폐쇄·시설운영중단 등 행정명령 발령되어 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약체결 이후 여행지역이나 여행자의 거주 출발(지역)이 특별재난지역으로 선포되어 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약체결 이후 필수 사회·경제활동 이외의 활동이 사실상 제한(사회적 거리두기 3단계 및 이에 준하는 조치)되어 계약을 이행할 수 없는 경우	o 위약금 없이 계약금 환급	
- 계약체결 이후 여행지역에 재난사태가 선포되어 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우, 계약체결 이후 여행지역에 감염병 위기경보 심각단계가 발령되고 정부의 여행 취소·연기 및 이동자제 권고(사회적 거리두기 2단계 및 2.5단계 조치) 등으로 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우	o 위약금 50% 감경	* 사업자는 이미 지급받은 여행요금(계약금 포함) 등에서 위약금 감경 후 잔액을 이용자에게 환급함

국 외 여 행(1 - 2)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 여행취소로 인한 피해 - 여행사의 귀책사유로 여행사가 취소하는 경우 ·여행개시 30일전까지(~30) 통보 시 ·여행개시 20일전까지(29 ~20) 통보 시 ·여행개시 10일전까지(19~10) 통보 시 ·여행개시 8일전까지(9~ 8) 통보 시 ·여행개시 1일전까지(7~ 1) 통보 시 ·여행 당일 통보 시 - 여행자의 여행계약 해제 요청이 있는 경우 ·여행개시 30일전까지(~30) 통보 시 ·여행개시 20일전까지(29~20) 통보 시 ·여행개시 10일전까지(19~10) 통보 시 ·여행개시 8일전까지(9~ 8) 통보 시 ·여행개시 1일전까지(7~ 1) 통보 시 ·여행 당일 통보 시 - 여행참가자 수의 미달로 여행개시 7일전까지 여행계약 해제 통지 시 - 여행참가자 수의 미달로 인한 여행 개시 7일전 까지 통지 기일 미준수 ·여행개시 1일전까지 통지 시 ·여행출발 당일 통지 시 - 천재지변, 전란, 정부의 명령, 운송·숙박기관 등의 파업·휴업 등으로 여행의 목적을 달성할 수 없는 사유로 취소하는 경우	o 여행자가 입은 손해배상 o 계약금 환급 o 여행요금의 10% 배상 o 여행요금의 15% 배상 o 여행요금의 20% 배상 o 여행요금의 30% 배상 o 여행요금의 50% 배상 o 계약금 환급 o 여행요금의 10% 배상 o 여행요금의 15% 배상 o 여행요금의 20% 배상 o 여행요금의 30% 배상 o 여행요금의 50% 배상 o 계약금 환급 o 여행요금의 30% 배상 o 여행요금의 50% 배상 o 계약금 환급	
2) 여행사의 계약조건 위반으로 인한 피해(여행후)	o 신체 손상이 없을 때 최대 여행대금 범위내에서 배상 o 신체손상 시 위자료, 치료비, 휴업손해 등 배상	
3) 여행계약의 이행에 있어 여행종사자의 고의 또는 과실로 여행자에게 손해를 끼쳤을 경우	o 여행자가 입은 손해배상	

국 외 여 행(2-2)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
4) 여행 출발 이후 소비자와 사업자의 귀책사유 없이 당초 계약과 달리 이행되지 않은 일정이 있는 경우	o 사업자는 이행되지 않은 일정에 해당하는 금액을 소비자에게 환급	* 단, 사업자가 이미 비용을 지급하고 환급받지 못하였음을 소비자에게 입증하는 경우와 별도의 비용 지출이 없음을 입증하는 경우는 제외함.
5) 여행 출발 이후 당초 계획과 다른 일정으로 대체되는 경우		
- 당초 일정의 소요 비용보다 대체 일정의 소요 비용이 적게 든 경우	o 사업자는 그 차액을 소비자에게 환급	
6) 감염병 발생으로 사업자 또는 여행자가 계약 해제를 요청한 경우		
- 외국정부가 우리 국민에 대해 입국금지·격리 조치 및 이에 준하는 명령을 발령하여 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약체결 이후 외교부가 여행지역·국가에 여행경보 3단계(철수권고)·4단계(여행금지)를 발령하여 계약을 이행할 수 없는 경우, 항공·철도·선박 등의 운항이 중단되어 계약을 이행할 수 없는 경우	o 위약금 없이 계약금 환급	
- 계약체결 이후 외교부가 여행지역·국가에 특별여행주의보를 발령하거나 세계보건기구(WHO)가 감염병 경보 6단계(세계적 대유행, 팬데믹)·5단계를 선언하여 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우	o 위약금 50% 감경	* 사업자는 이미 지급받은 여행요금(계약금 포함) 등에서 위약금 감경 후 잔액을 여행자에게 환급함 * 세계보건기구(WHO)가 감염병 경보 5단계를 선언한 경우는 감염병이 발생한 해당지역에 한함

32. 예식업(1개 업종)

예 식 업		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제		
- 예식일예정일로부터 150일전까지(~150) 계약해제 통보 시	o 계약금 환급	
- 예식예정일로부터 60일전까지(149~60) 계약해제 통보 시	o 계약금 환급 및 총비용의 10% 배상	
- 예식예정일로부터 30일전까지(59~30) 계약해제 통보 시	o 계약금 환급 및 총비용의 20% 배상	
- 예식예정일로부터 29일전 이후(29~당일) 계약해제 통보 시	o 계약금 환급 및 총비용의 35% 배상	
2) 소비자의 귀책사유로 인한 계약해제		
- 예식일예정일로부터 150일전까지(~150) 계약해제 통보 시	o 계약금 환급	* 예식일에 대체 계약이 발생했을 경우 계약금 환급 및 위약금 청구를 금지함
- 예식예정일로부터 60일전까지(149~60) 계약해제 통보 시	o 계약금 환급 및 총비용의 10% 배상	
- 예식예정일로부터 30일전까지(59~30) 계약해제 통보 시	o 계약금 환급 및 총비용의 20% 배상	
- 예식예정일로부터 29일전 이후(29~당일) 계약해제 통보 시	o 계약금 환급 및 총비용의 35% 배상	
3) 소비자의 청약철회		* 계약체결일로부터 15일 이내는 계약체결에 대한 숙려기간으로 보아 예식예정일로부터의 잔여일에 관계없이 언제든지 청약을 철회할 수 있음(계약금 환급 및 위약금 청구 금지)
- 계약체결일로부터 15일 이내 청약철회 통보 시	o 계약금 환급	
4) 부대품 및 부대시설 미사용으로 인한 부당대우	o 예식비용금액 환급	
5) 사업자의 고의·과실로 부대품 및 부대시설 미이용	o 이용요금의 배액 배상	
6) 예식사진 관련 피해		
- 이용자의 동의 없이 촬영된 사진	o 사진금액 환급	
- 촬영 의뢰한 사진의 멸실 또는 상태 불량	o 다음 2호 및 3호에 따라 손해배상	

예 식 업		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
7) 1급감염병 발생으로 사업자 또는 이용자가 계약의 변경 또는 해제를 요청한 경우		* 「감염병의예방및관리에관한 법률」 상 1급감염병을 의미
- 예식시설 전체에 대해 시설폐쇄·시설운영중단 등 행정명령이 발령되어 계약을 이행할 수 없는 경우, 예식계약체결 이후 예식예정지역·이용자의 거주지역이 특별재난지역으로 선포되어 계약을 이행할 수 없는 경우		* 예식계약체결 이후 계약서에 명시된 서비스에 대해 이미 이행한 계약내용을 사업자가 이용자에게 입증한 경우에는 해당금액을 공제하고 환급하며, 공제금액이 계약금을 초과하는 경우에는 초과분에 대해 이용자가 사업자에게 지급함((계약을 이행할 수 없는 경우에만 적용)
· 예식계약 내용 변경 시	o 위약금 없이 계약내용 변경	
· 예식계약 해제 시	○ 위약금 없이 계약금 환급	
- 모임·행사 등에 대한 집합제한(시설이용·입장인원 제한 등)·시설 일부 운영중단 등 행정명령이 발령되어 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우		* 예식계약 내용 변경이란 예식일시 연기, 최소보증인원 조정 등 계약내용 변경에 대해 당사자 간에 합의가 이루어진 것을 말함
· 예식계약 내용 변경 시	o 위약금 없이 계약내용 변경	
· 예식계약 해제 시	○ 계약금 환급 및 위약금 40% 감경	* 시설 일부 운영중단이란, 예식장 시설(예식홀, 연회장 부대시설 등) 중 일부가 운영 중단되는 경우를 말함
- 예식계약 체결 이후 감염병 위기경보 심각단계가 발령되고 방역당국이 사회적 거리두기 등 방역수칙 준수를 권고하여 계약을 이행하기 어려운 경우		
· 예식계약 내용 변경 시	o 위약금 없이 계약내용 변경	
· 예식계약 해제 시	○ 계약금 환급 및 위약금 20% 감경	

1. 총비용이라 함은 연회비용(연회음식, 음주류 등)과 예식비용(예식장 대관료, 부대시설·부대서비스·부대물품 등 이용요금, 신부드레스, 화장, 사진·비디오 촬영 등)을 포함한 금액으로 계약 시 정한 실거래금액을 말함.
2. 소비자가 주요사진의 전부 또는 일부의 재촬영을 원하는 경우에는 사업자 자신의 비용부담으로 재촬영하되 전부를 재촬영하는 경우에는 이에 추가하여 촬영요금(이하 계약에서 정한 촬영요금)을 소비자에게 지급하며, 주요 사진의 일부만을 재촬영하는 경우에는 촬영요금의 배액을 지급함.
3. 소비자가 주요사진의 재촬영을 원하지 않는 경우에는 사업자는 촬영요금의 3배액을 소비자에게 지급함.

* 주요사진이라 함은 주례사진, 신랑・신부 양인사진, 신부독사진, 양가부모사진, 가족사진, 친구사진을 의미함.

33. 온라인게임서비스업(1개 업종)

온라인게임서비스업 (1 - 2)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 법정대리인의 동의 없는 미성년자 계약	o 계약취소	
2) 서비스의 중지·장애 - 사전고지하지 않은 경우 · 3일 이상 서비스가 중지되거나 장애가 발생한 경우 또는 1개월 동안의 서비스 중지·장애발생 누적시간이 72시간을 초과한 경우	o 계약해지 및 잔여기간에 대한 이용료 환급. 단 기간제서비스에 한함(월정액제 및 기간제아이템 포함)	* 기납부한 요금은 환급하고, 미납요금 및 위약금 청구를 금지함. * 서비스 중지·장애 시간에 다툼이 있는 경우 소비자가 회사에 통지한 후부터 계산하되, 서비스가 불가항력(천재지변 등)이나 소비자과실로 인하여 중지되거나 장애가 발생한 경우에는, 서비스 중지·장애시간 계산에서 제외함.
· 1일간 누적 4시간 이상 서비스 중지 또는 장애로 인한 피해	o 서비스 중지·장애시간의 3배를 무료로 연장	
- 사전고지 한 경우 · 서버점검 등의 사유로 서비스중지·장애를 사전에 고지하였으나 서비스중지·장애 시간이 10시간을 초과하는 경우	o 초과된 시간만큼 이용기간을 무료로 연장	* 사전고지라 함은 서비스 중지, 장애 24시간이전에 고지된 것을 의미함.

온라인게임서비스업 (2-2)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
3) 사업자가 판매하는 유료 게임 및 유료 아이템을 소비자가 구입 후 7일 이내에 청약철회를 요구하는 경우	o 유료 게임 및 유료 아이템 구입가 환급	* 단, 소비자의 책임 있는 사유로 콘텐츠가 멸실 또는 훼손된 경우 등은 제외되며, 콘텐츠의 훼손에 대하여 이용자의 책임이 있는지의 여부, 콘텐츠의 구매에 관한 계약이 체결된 사실 및 그 시기, 콘텐츠의 공급 사실 및 그 시기 등에 관하여 다툼이 있는 경우 사업자가 이를 입증하여야 함.
4) 계속적인 이용 관계의 거절	o 이용거절 해소. 단, 유료서비스의 경우 정지된 시간만큼 이용시간을 무료로 연장	* 소비자가 게임 이용약관 상 금지하는 행위를 하는 경우는 제외함. (단, 사업자가 입증하는 경우에 한함.)
5) 허위, 과장광고에 의한 이용계약	o 계약해제 및 이용료 전액환급	* 이용료는 소비자가 지급한 모든 비용을 포함함.
6) 1개월 이상의 계속적 이용 계약인 경우 - 소비자가 계약해지를 요구한 경우	o 해지일까지의 이용일수에 해당하는 금액과 잔여기간 이용요금의 10% 공제 후 환급	* 단, 계약체결일 또는 서비스 이용 가능일로부터 7일 이내에 해지를 요구하는 경우에는 위약금 없이 이용 일수에 해당하는 금액만 공제하고 환급함. * 이용료는 소비자가 지급한 모든 비용을 포함함.
- 사업자의 귀책사유로 인한 계약해지	o 잔여기간의 이용료 와 동 금액의 10%에 해당하는 금액을 더하여 환급	
- 소비자의 동의 없이 무료이용기간이 경과한 후 유료로 전환한 경우	o 유료청구 금액 환급	
- 대금 자동결제 시 소비자에게 고지를 하지 않은 경우	o 청구 금액 환급	* 자동으로 매월 또는 일정시기에 대금을 결제하기로 한 경우 사업자는 소비자에게 결제 내역(결제금액, 결제시기, 결제방법 등)에 대하여 전자우편 또는 휴대전화 문자 등으로 고지함.

34. 운수업(9개 업종)

전세버스, 특수여객자동차		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 사업자의 운송 불이행 - 계약후 운송취소(출발 전)	o 계약금 환급 및 운임의 50% (위약금) 배상	* 운송인은 자기 또는 사용인의 무과실을 입증하지 못하면 여객이 운송으로 인하여 받은 손해 및 인도를 받은 수하물의 멸실, 훼손 또는 연착으로 인한 손해를 배상할 책임을 짐.
- 운송도중 버스고장, 교통사고 및 기타 사유로 인하여 운송 미완수	o 운임환급 및 여객이 입은 손해배상	
2) 계약과 상이한 운송(출발 후)	o 여객이 입은 손해배상	
3) 여행자의 재산상, 신체상 피해	o 여객이 입은 손해배상	

일반화물, 개별화물, 용달화물		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 운송 중 발생한 도난, 파손, 감량, 유출로 인한 사고 피해	o 운임환급(선불시) 및 손해배상	* 운송인은 자기 또는 운송주선인이나 사용인, 그 밖에 운송을 위하여 사용한 자가 운송물의 수령, 인도, 보관 및 운송에 관하여 주의를 게을리하지 아니하였음을 증명하지 아니하면 운송물의 멸실, 훼손 또는 연착으로 인한 손해를 배상할 책임을 짐. * 농·수·축산물의 피해(분실, 훼손, 감량 등)에 대한 보상금액산정은 화물운송장상의 도착지 인도일을 기준으로 현시세를 적용함.
2) 운송지연으로 인한 부패·변질사고 및 연착사고 피해	o 운임환급(선불시) 및 손해배상	
3) 화기, 인화물질 및 약품 등으로 인한 피해	o 운임환급(선불시) 및 손해배상	
4) 소비자와 협의된 금액을 초과한 금액 징수	o 차액 환급	

시외버스 (1 - 2)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 위탁 수하물의 분실, 멸실, 훼손, 연착	o 여객이 입은 손해배상	* 고속버스 등 운송약관을 참고하여 규정함.
2) 운송 불이행 - 운행취소	o 운임환급 및 운임의 10% 배상	* 운송인은 자기 또는 사용인의 무과실을 입증하지 못하면 여객이 운송으로 인하여 받은 손해 및 위탁 수하물의 분실, 멸실, 훼손 또는 연착으로 인한 손해를 배상할 책임을 짐.
- 조기출발로 인한 미승차	o 운임환급 및 운임의 10% 배상	
- 운송도중 고장, 교통사고 및 기타 사유로 인하여 운송 미완수	o 여행불원 시 : 잔여구간 운임환급 및 잔여구간 운임액의 20% 환급 o 여행계속 시 : 대체차편 제공 및 잔여구간운임의 20% 환급	
3) 운송 지연 - 정상소요시간의 50% 이상 지연	o 운임의 10% 배상	
- 정상소요시간의 100% 이상 지연	o 운임의 20% 배상	

시외버스 (2-2)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
4) 신체상, 재산상 피해	o 여객이 입은 손해배상	
5) 여객이 승차권 반환 시(여행보류 시)		
- 출발 전	o 운임의 10% 공제 후 환급	
- 출발 후 2일까지	o 운임의 20% 공제 후 환급. 단, 주말, 연휴, 명절의 경우 출발 후 운임의 50% 공제 후 환급	
- 출발 후 3일 경과 후	o 무효	

철도(여객) (1 - 2)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 열차운행 중지 - 법령, 정부기관의 명령· 전쟁·소요·천재지변 등의 불가항력적인 사유 - 열차고장, 선로고장, 파업, 노사분규 등 철도공사의 책임사유	o 승차하지 않은 구간의 운임·요금 환급 o 승차권에 표시 된 영수금액 환급	

2) 열차 지연

- 환급금액

종별 / 지연 시간	고속열차	일반 열차
20분 이상 40분 미만	12.5%	12.5%
40분 이상 60분 미만	25%	25%
60분 이상 80분 미만	50%	50%
80분 이상 120분 미만		
120분 이상		

- 승차일로부터 1년 이내에 환급
- 승차하지 않은 구간이 철도공사가 정한 최저 운임·요금구간인 경우에는 최저운임·요금(단, 운임을 할인한 경우에는 동일 할인율로 계산한 최저운임요금)환급
- 열차지연 시 일반승차권은 표시된 운임(운임을 할인한 경우에는 할인금액을 공제한 운임)을 기준으로 하고, 정기승차권은 1회 운임을 기준으로 환급하며 요금은 제외

철도(여객) (2-2)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
3) 승차권 반환		
- 출발 1일전부터 출발시각 1시간 이전까지 자가발권 승차권을 인터넷으로 반환하는 경우	o 최저수수료 공제 후 환급	* 최저수수료는 여객운송약관 별표에 정한 금액으로 함.
- 역에서 반환하는 경우		
·출발 2일 이전까지	o 최저수수료 공제 후 환급	* 철도공사가 정하여 게시한 열차운행 시각표 및 반환청구 시각 기준
·출발 1일 전부터 출발시각 이전까지	o 영수액의 10% 공제 후 환급	
·출발시각 경과 후 20분 미만	o 영수액에서 15% 공제 후 환금	* 다만, 도착시각 이후에는 환불불가
·출발시각 경과 후 20분 이상 60분 미만	o 영수액에서 40% 공제 후 환금	
·출발시각 경과 후 60분 이상 도착시각까지	o 영수액에서 70% 공제 후 환금	

철도(화물)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
- 화물의 멸실, 연착 또는 훼손	o 손해액 배상	

항공(국내여객) (1 - 3)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 위탁수하물의 분실·파손·지연	o 손해배상 (항공운송 약관에 의거 배상 또는 국제항공운송에 있어서의 일부 규칙 통일에 관한 협약 및 상법에 따른다.)	* 수하물가격신고 후 종가요금을 지급한 경우 신고가격으로 배상함.
2) 운송 불이행(Overbooking, No-Record 등). 다만, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기 점검을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 증명한 경우에는 제외	o 체재필요 시 적정 숙식비등 경비부담	* 목적지 도착 기준 * 운송 불이행의 주요 면책사유의 구체적인 개념은 다음과 같음 - 국토교통부에서 정하고 있는 항공기 점검이란 국토교통부가 인가한 항공기 정비에 관한 정비기준을 말함 - 기상사정이란 항공기가 운행할 수 없는 악천후 등의 기상상태를 말함 - 공항사정이란 공항시설등의 문제로 인하여 항공사업자가 소비자에 대한 운송서비스를 제공하지 못하는 것을 말함 - 항공기 접속관계란 전편 항공편의 지연 및 결항이 다음 연결편에 영향을 미

항공(국내여객) (1 - 3)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
		치는 것을 말함 - 안전운항을 위한 예견하지 못한 조치란 항공운송사업자가 채무불이행을 방지기 위하여 합리적으로 요구되는 조치를 하는 것이 불가능한 상태에서 이루어진 조치를 말함
- 대체편이 제공된 경우 · 1시간 이후 ~ 3시간 이내 대체편 제공 시	o 불이행된 해당구간 운임의 20% 배상	* 대체편은 12시간 이내 제공된 경우를 말함.(타 항공사 포함)
· 3시간 이후 대체편 제공 시	o 불이행된 해당구간 운임의 30% 배상	* “운임”은 소비자(항공교통 이용자)가 구입한 소매가격(구입가)을 말하며, 이때 유류할증료, 공항이용료, 기타 수수료 등은 제외한 금액을 말함
- 대체편을 제공하지 못한 경우	o 불이행된 해당구간 운임 환급 및 해당 구간 항공권 또는 교환권 제공	
3) 운송지연. 다만, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기점검을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항공기 접속관계, 안정운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 증명한 경우에는 제외	o 체제필요 시 적정 숙식비 등 경비부담	* 목적지 도착 기준

항공(국내여객) (2-3)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
- 1시간 이상 ~ 2시간 이내 운송지연	o 지연된 해당구간 운임의 10% 배상	
- 2시간 이상 ~ 3시간 이내 운송지연	o 지연된 해당구간 운임의 20% 배상	
- 3시간 이상 운송지연	o 지연된 해당구간 운임의 30% 배상	
4) 항공권 미사용 시 환급 조건 - 여객사정으로 항공권 유효기간 만료 전 (또는 약관에서 별도로 정한 기간 이내) 환급 요구 시		* 취소시한 이내에 예약을 취소하지 않은 경우 위약금을 공제함.
·항공권 전부 미사용 시	o 항공권 구입금액에서 취소수수료를 공제한 차액 환급	
·항공권 일부 사용 시	o 항공권 구입금액에서 사용구간 적용운임 및 취소수수료를 공제한 차액 환급	
5) 항공권 분실 시 환급조건 - 대체항공권을 구입하지 않은 경우 ·전부 미사용 분실항공권	o 지급운임 전액 환급	* 분실항공권 환급은 항공운송약관에서 정한 기간 이내에 분실신고 및 본인 또는 타인에 의해 미사용 또는 미환급 확인 및 추후 이중사용 발생 시 배상동의 후 환급함.
·일부사용 분실항공권	o 탑승구간 적용운임 공제 후 환급	
- 대체항공권을 구입한 경우	o 대체항공권 구입금액 환급	* 분실항공권과 동일한 항공사 및 동일구간 이용조건

항공(국내여객) (3-3)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
6) 1급감염병 발생으로 항공사 또는 여객이 계약내용 변경 또는 계약해제를 요청한 경우		* 「감염병의예방및관리에관한법률」 상의 1급감염병을 의미함
- 항공운항이 중단되어 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약체결 이후 도착예정지역이나 여행자의 거주(출발)지역이 특별재난지역으로 선포되어 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약체결 이후 필수 사회·경제활동 이외의 활동이 사실상 제한(사회적 거리두기 3단계 및 이에 준하는 조치)되어 계약을 이행할 수 없는 경우		
· 계약내용 변경 시	o 변경수수료 없이 계약내용 변경	* 계약내용 변경이란, 여행일정 변경 등 계약내용 변경에 대해 당사자 간에 합의가 이루어진 것을 말함
· 계약해제 시	o 취소수수료 없이 항공운임 전액 환급	
- 계약체결 이후 도착예정지역에 재난사태가 선포되어 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우, 계약체결 이후 도착예정지역에 위기경보 심각단계가 발령되고 정부의 여행 취소·연기 및 이동자제 권고(사회적 거리두기 2단계 및 2.5단계 조치) 등으로 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우		
· 계약내용 변경 시	o 변경수수료 없이 계약내용 변경	
· 계약해제 시	o 취소수수료의 50% 감경	* 항공운임에서 취소수수료의 50% 공제 후 환급함

항공(국제여객) (1 - 4)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 위탁수하물의 분실·파손·지연 등	o 손해배상 (항공운송약관에 의거 배상 또는 국제항공운송에 있어서의 일부 규칙 통일에 관한 협약 및 상법에 따른다.)	* 수하물가격 신고 후 종가요금을 지급한 경우 신고가격으로 배상함.
2) 항공권 미사용 시 환급조건 - 여객사정으로 항공권 유효기간 만료 전(또는 약관에서 별도로 정한 기간 이내) 환급 요구 시		* 취소시한 이내에 예약 취소하지 않은 경우 취소수수료 공제, 적용 서비스요금 및 통신비 소요 시 통신비를 운임에서 공제함.
· 항공권 전부 미사용 시	o 항공권 구입금액에서 취소수수료를 공제한 차액 환급	
· 항공권 일부 미사용 시	o 항공권 구입금액에서 사용구간 적용운임 및 취소수수료를 공제한 차액 환급	
3) 항공권 분실 시의 환급조건 - 대체항공권을 구입하지 않은 경우		* 분실항공권 환급은 항공운임약관에서 정한 기간 이내에 분실신고 및 본인 또는 타인에 의해 미사용 또는 미환급 확인 및 추후 이중사용 발생 시 배상동의 후 환급함.
· 전부 미사용 분실항공권	o 지급운임 전액 환급	
· 일부사용 분실항공권	o 탑승구간 적용운임 공제 후 환급	

항공(국제여객) (2 - 4)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
- 대체항공권(동일구간)을 구입한 경우	o 대체항공권 구입금액 환급	* 분실항공권과 동일한 항공사, 구간 및 등급 이용조건
- 분실항공권 재발행	o 탑승구간을 제외한 미사용 구간 항공권 발행	* 본인 또는 타인에 의해 이중사용 발생 시 배상동의 및 적용서비스요금(재발행수수료) 여객부담조건
4) 운송 불이행(Overbooking, No-Record 등). 다만, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기점검을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항공기 접속관계, 안정운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 증명한 경우에는 제외	o 체재필요 시 적정숙식비 등 경비부담	* 목적지 도착 기준 * 각 항공사에서 정하고 있는 탑승수속 마감시간 이후 도착자는 제외
① 대체편이 제공된 경우		* 보상기준 금액은 최고한도임(체제필요시 적정숙식비 등 경비 포함)
- 운항시간 4시간 이내 · 2시간 이후 ~ 4시간 이내 대체편 제공 시	o USD 200 배상	
· 4시간 초과 대체편 제공 시	o USD 400 배상	* 운항시간 4시간을 운항거리 3,500㎞와 동일하게 적용함.
- 운항시간 4시간 초과 · 2시간 이후 ~ 4시간 이내 대체편 제공 시	o USD 300 배상	
· 4시간 초과 대체편 제공 시	o USD 600 배상	
② 대체편을 제공하지 못한 경우	o 불이행된 해당구간 운임 환급 및 USD 600 배상	

항공(국제여객) (3 - 4)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
③ 대체편 제공을 여객이 거부한 경우	o 불이행된 해당구간 운임 환급 및 ①의 규정에 준하여 최초 대체편 제공 가능시기를 산정하여 배상	* 목적지 도착기준
5) 운송지연. 다만, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기점검을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항공기 접속관계, 안정운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 증명한 경우에는 제외	o 체재필요 시 적정 숙식비 등 경비부담	
- 2시간 이상~4시간 이내 운송지연	o 지연된 해당구간 운임의 10% 배상	
- 4시간 이상~12시간 이내 운송지연	o 지연된 해당구간 운임의 20% 배상	
- 12시간 초과 운송지연	o 지연된 해당구간 운임의 30% 배상	
6) 감염병 발생으로 항공사 또는 여객이 계약내용 변경 또는 계약해제를 요청한 경우		
- 외국정부가 우리 국민에 대해 입국금지·격리조치 및 이에 준하는 명령을 발령하여 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약체결 이후 외교부가 도착예정지역·국가에 여행경보 3단계(철수권고)·4단계(여행금지)를 발령하여 계약을 이행할 수 없는 경우, 항공운항이 중단되어 계약을 이행할 수 없는 경우		
· 계약내용 변경 시	o 변경수수료 없이 계약내용 변경	* 계약내용 변경이란, 여행일정 변경 등 계약내용 변경에 대해 당사자 간에 합의가 이루어진 것을 말함
· 계약해제 시	o 취소수수료 없이 항공운임 전액 환급	

항공(국제여객) (4 - 4)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
- 계약체결 이후 외교부가 도착예정지역·국가에 특별여행주의보를 발령하거나 세계보건기구(WHO)가 감염병 경보 6단계(세계적 대유행, 팬데믹)·5단계를 선언하여 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우		* 세계보건기구(WHO)가 감염병 경보 5단계를 선언한 경우는 감염병이 발생한 해당지역에 한함
· 계약내용 변경 시	o 변경수수료 없이 계약내용 변경	
· 계약해제 시	o 취소수수료의 50% 감경	* 항공운임에서 취소수수료의 50% 공제 후 환급함

선박(국내여객)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 위탁수하물의 분실, 멸실, 훼손, 연착	o 여객이 입은 손해배상(여객운송약관에 의거 배상)	* 운송인은 자기 또는 사용인의 무과실을 입증하지 못하면 여객이 운송으로 인하여 받은 손해 및 위탁 수하물의 분실, 멸실, 훼손 또는 연착으로 인한 손해를 배상할 책임을 짐.
2) 운송 불이행 - 운항취소	o 운임환급 및 운임의 10% 배상	
- 운송도중 고의, 사고, 기타 사유로 운송 미완수 · 타선박이용 목적항까지 운송	o 미환급(지연료 지급별도)	
· 회항 시	o 전구간 운임 환급 및 전구간 운임의 20% 배상	
· 여행불원 시	o 잔여구간 운임환급 및 잔여구간운임의 20% 배상	
3) 운송지연 - 정상 소요시간의 50% 이상 지연 시(고속, 쾌속선)	o 할증운임 전액 환급	
* 할증운임 기준 · 고속선(15~20노트미만) : 기본운임의 15% 할증 · 쾌속선(20~35노트미만) : 기본운임의 50% 할증 · 쾌속선(35노트 이상) :기본운임의 90% 할증		
4) 신체상, 재산상 피해	o 여객이 입은 손해배상	

35. 유학수속대행업(1개 업종)

유학수송대행업		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제	o 대행료 전액 환급 및 손해배상	
2) 소비자의 귀책사유로 인한 계약해제 및 해지		
- 학교선정 사실의 통지 전	o 대행료의 20% 공제 후 환급	
- 학교선정 사실 통지 후 입학관련 서류 발송 전	o 대행료의 50% 공제 후 환급	
- 입학관련 서류를 발송한 경우	o 대행료의 80% 공제 후 환급	
- 1개교 이상 입학허가서를 수령한 경우	o 대행료의 90% 공제 후 환급	
- 출국수속이 이루어진 경우	o 대행료의 100% 공제	

36. 외식서비스업(2개 업종)

외식서비스업(연희시설 운영업) (1 - 2)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 사업자의 사정으로 인한 계약해제		
- 사용예정일로부터 1개월전 이전에 계약을 해제한 경우	o 계약금 환급	* 총이용금액이란 이용자가 사업자에게 계약시 정한 총 금액을 말하며, 계약금·부대시설 이용료 등의 금액을 모두 포함한다. 다만, 보증금은 포함되지 않는다.
- 사용예정일로부터 7일전 이전에 계약을 해제한 경우	o 계약금을 위약금으로 함	
- 사용예정일로부터 7일전 이후에 계약을 해제한 경우	o 계약금 및 총 이용금액의 10%를 배상	
2) 소비자의 사정으로 인한 계약해제		
- 사용예정일로부터 1개월전 이전에 계약을 해제한 경우	o 계약금 환급	
- 사용예정일로부터 7일전 이전에 계약을 해제한 경우	o 계약금을 위약금으로 함	
- 사용예정일로부터 7일전 이후에 계약을 해제한 경우	o 계약금 및 총 이용금액의 10%를 배상	
3) 부대품 및 부대시설		
- 사업자의 고의·과실로 부대품 및 부대시설 미이용	o 부대품 및 부대시설 이용요금의 배액 배상	
- 부대품 및 부대시설 미사용으로 인한 부당대우	o 부대품 및 부대시설 이용요금의 배액 배상	

외식서비스업(연회시설 운영업) (2 - 2)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
4) 1급감염병 발생으로 사업자 또는 이용자가 계약내용의 변경 또는 계약해제를 요청한 경우		* 「감염병의예방및관리에관한 법률」 상의 1급감염병을 의미함
- 연회시설 전체에 대해 시설폐쇄·시설운영중단 등 행정명령이 발령되어 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약체결 이후 행사 예정지역 또는 이용자의 거주지역이 특별재난지역으로 선포되어 계약을 이행할 수 없는 경우		* 계약체결 이후 계약서에 명시된 서비스에 대해 이미 이행한 계약내용을 사업자가 이용자에게 입증한 경우에는 해당 금액을 공제하고 환급하며, 공제금액이 계약금을 초과하는 경우에는 초과분에 대해 이용자가 사업자에게 지급함(계약을 이행할 수 없는 경우에 한함)
· 계약내용 변경 시	o 위약금 없이 계약내용 변경	
· 계약해제 시	o 위약금 없이 계약금 환급	
- 모임·행사 등에 대한 집합제한(시설이용·입장인원 제한 등)·시설 일부 운영중단 등 행정명령이 발령되어 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우		* 계약내용 변경이란, 행사 일시 연기, 최소보증인원 조정 등 계약내용 변경에 대해 당사자 간에 합의가 이루어진 것을 말함
· 계약내용 변경 시	o 위약금 없이 계약내용 변경	
· 계약해제 시	o 위약금 40% 감경	* 사업자는 이미 지급받은 계약금 등에서 위약금 감경 후 잔액을 이용자에게 환급함
- 계약체결 이후 감염병 위기경보 심각단계가 발령되고 방역당국이 사회적 거리두기 등 방역 수칙 준수를 권고하여 계약을 이행하기 어려운 경우		
· 계약내용 변경 시	o 위약금 없이 계약내용 변경	
· 계약해제 시	o 위약금 20% 감경	* 사업자는 이미 지급받은 계약금 등에서 위약금 감경 후 잔액을 이용자에게 환급함

외식서비스업(연회시설 운영업 외 외식업)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 사업자의 예약보증금 요구 시 정보제공의무	o 외식서비스 이용전에 사업자가 예약보증금 등을 수수하는 경우, 예약보증금은 소비자에 대한 명시적인 고지 없이 위약금 및 해약금 등으로 간주되지 않음	* 외식서비스 이용전에 사업자가 수수하는 예약보증금은 외식서비스 이용계약 체결을 예정하는 증거금이며, 외식서비스 이용 후 이용대금에 포함하는 것으로 해석함
2) 사업자의 예약보증금의 계약금 등 성질 미고지		* 예약보증금의 명시적인 고지방법은 문자메시지 등 소비자가 손쉽게 확인할 수 있는 방법을 말함
- 사업자의 사정으로 인한 계약해제	o 예약보증금 환급	
- 소비자의 사정으로 인한 계약해제	o 예약보증금 환급	* 예약보증금은 총 이용금액의 10%를 넘지 않도록 하고, 이를 초과하는 경우 총 이용금액의 10%를 예약보증금으로 봄
3) 사업자의 예약보증금의 계약금 등 성질 고지		
- 사업자의 사정으로 인한 계약해제 또는 채무불이행	o 예약보증금의 2배 금액을 환급(예약보증금 환급 + 손해배상금)	
- 소비자의 사정으로 인한 계약해제(예약부도 등)		
· 약정이용시점부터 1시간전 이전 계약해제	o 예약보증금 환급	
· 약정이용시점부터 1시간전 이후 계약해제(예약부도 포함)	o 예약보증금을 위약금으로 봄	

37. 위성방송 및 유선방송업(2개 업종)

위성방송업, 유선방송업 (1 - 2)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 사업자의 귀책사유로 인한 계약해지		
- 개시 이전	o 가입설치비 환급 및 1년간 월정요금 합계액의 10% 배상	* 가입후 3개월 이내 이전시에는 이전비를 면제함.
- 개시 이후	o 해지일까지의 이용일수에 해당하는 금액 공제 후 환급 및 1년간 월정요금 합계액의 10% 배상(가입설치비가 있을 경우 면제)	* 계약기간에 대해서는 계약서에 명시하고 소비자에게 고지하여야 함.
2) 소비자의 귀책사유로 인한 계약해지		* 수신료의 인상요인이 발생한 경우에는 소비자에게 고지하여야 함.
- 수신시설의 설치 전 해지	o 사업자는 납입된 시설설치비와 컨버터 보증금을 즉시 반환	
- 개시 이전	o 1년간 월정요금 합계액의 10% 공제 후 환급	
- 개시 이후	o 해지일까지의 이용일수에 해당하는 금액과 1년간 월정 요금 합계액의 10% 공제 후 환급(가입설치비가 있을 경우 배상)	

위성방송업, 유선방송업 (2-2)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
3) 1시간 이상의 서비스 장애가 월별 5회 이상 발생한 경우 또는 1개월 동안의 서비스 중지·장애발생 누적시간이 72시간을 초과할 경우	o 위약금(가입 시 면제한 설치비 및 할인혜택 포함) 없이 계약해지	* 이 경우 수신장애 발생시점은 수신자가 사업자에 신고하는 때를 기준으로 하되, 수신자에게 유리한 다른 증거가 있는 경우에는 이를 기준으로 함. 단, 서비스가 불가항력(천재지변 등)이나 업체의 사전고지(회선공사 등), 소비자의 고의·과실로 인하여 중지되거나 장애가 발생한 경우에는 서비스 중지·장애 시간계산에서 제외함.
4) 서비스 장애로 인한 손해배상	o 당월의 월요금을 일단위로 계산한 금액에 수신하지 못한 일수를 곱하여 산출된 금액을 당월 요금에서 감액. 연속 5일 이상 또는 월간 총 7일 이상 수신하지 못한 때는 당해 월 요금 면제	
5) 설치지연	o 예약취소	
6) 계약기간 이내에 서비스가 안되는 지역으로 이사할 경우	o 위약금 없이 계약해지	* 해당업체의 확인 시
7) 계약기간이 합의 없이 자동연장된 경우 고객의 계약기간 만료 전 해지	o 위약금 없이 계약해지	* 해외이주, 장기유학(1년 이상의 유학)의 경우도 관련 자료 제출 시 위약금 없이 계약해지(단, 할인 혜택 금액은 반납)

38. 의약품 및 화학제품(10개 품종)

의약품, 의약외품		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 이물혼입	o 제품교환 또는 구입가 환급	* 가축폐사의 경우 가축 가격을 보상함.
2) 함량, 크기부적합	o 제품교환 또는 구입가 환급	
3) 변질, 부패	o 제품교환 또는 구입가 환급	
4) 유효기간 경과	o 제품교환 또는 구입가 환급	
5) 용량부족	o 제품교환 또는 구입가 환급	
6) 품질·성능·기능 불량	o 제품교환 또는 구입가 환급	
7) 용기 불량으로 인한 피해사고	o 치료비, 경비 및 일실소득 배상	* 일실소득 : 피해로 인하여 소득상실이 발생한 것이 입증된 때에 한하며, 금액을 입증할 수 없는 경우에는 시중 노임단가를 기준으로 함.
8) 부작용	o 치료비, 경비 및 일실소득 배상	
9) 수량부족	o 부족수량 지급	

의 료 기 기		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 구입 후 1개월 이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능·기능상의 하자로 수리를 요할 때	o 제품교환 또는 구입가 환급	
2) 품질보증기간 이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능·기능상의 하자		
- 하자 발생 시	o 무상 수리	
- 수리하였으나 고장이 재발(2회째)	o 제품교환 또는 구입가 환급	
- 수리 불가능 시	o 제품교환 또는 구입가 환급	
- 교환 불가능 시	o 구입가 환급	
- 교환된 제품이 1개월 이내에 중요한 수리를 요할 때	o 구입가 환급	
3) 부품보유기간 이내에 수리용 부품을 보유하고 있지 않아 발생한 피해		
- 품질보증기간 이내		
· 정상적인 상태에서 자연 발생한 성능·기능상의 하자로 인해 발생된 경우	o 제품교환 또는 구입가 환급	
· 소비자의 고의·과실로 인한 고장인 경우	o 유상수리에 해당하는 금액 징수 후 제품교환	
- 품질보증기간 경과 후	o 정액감가상각한 금액에 10%를 가산하여 환급(최고한도 : 구입가격)	
4) 소비자가 수리의뢰한 제품을 사업자가 분실한 경우		
- 품질보증기간 이내	o 제품교환 또는 구입가 환급	
- 품질보증기간 경과 후	o 정액감가상각한 금액에 10%를 가산하여 환급	
5) 제품하자로 인한 상해사고	o 치료비, 경비 및 일실소득 배상	

화 장 품		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 이물혼입	o 제품교환 또는 구입가 환급	* 치료비 지급 : 피부과 전문의의 진단 및 처방에 의한 질환 치료 목적의 경우로 함. 단, 화장품과의 인과관계가 있어야 하며, 자의로 행한 성형·미용관리 목적으로 인한 경우에는 지급하지 아니함. * 일실소득 : 피해로 인하여 소득상실이 발생한 것이 입증된 때에 한하며, 금액을 입증할 수 없는 경우 시중 노임단가를 기준으로 함.
2) 함량부적합	o 제품교환 또는 구입가 환급	
3) 변질·부패	o 제품교환 또는 구입가 환급	
4) 유효기간 경과	o 제품교환 또는 구입가 환급	
5) 용량부족	o 제품교환 또는 구입가 환급	
6) 품질·성능·기능 불량	o 제품교환 또는 구입가 환급	
7) 용기 불량으로 인한 피해사고	o 치료비, 경비 및 일실소득 배상	
8) 부작용	o 치료비, 경비 및 일실소득 배상	

비누 및 합성세제		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 성분·함량부족	o 제품교환	
2) 실량 미달	o 제품교환	

플라스틱 제품		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 품질불량	o 제품교환 또는 구입가 환급	
2) 부작용	o 치료비, 경비 및 임금 배상	
3) 시공 상의 하자	o 수리 또는 배상	

비 료		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 성분 이상	o 제품교환 또는 구입가 환급	
2) 용량 부족	o 제품교환 또는 구입가 환급	
3) 제품의 하자로 인한 작물 피해 시	o 경비 및 예상수익액 배상	
4) 부작용	o 치료비, 경비 및 임금배상	

농 약		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 성분 이상	o 제품교환 또는 구입가 환급	* 예상수익은 당해작물의 최근 3년간 평균수확량에 당해년도 농가수취가격을 곱한 금액으로 산출함.
2) 용량 부족	o 제품교환 또는 구입가 환급	
3) 유효기간 경과	o 제품교환 또는 구입가 환급	
4) 제품의 하자로 인한 작물 피해 시	o 경비 및 예상수익액 배상	

고 무 장 갑		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 물이 새어 들어오는 경우	o 제품교환	
2) 양념류나 기타 접촉물에 쉽게 착색되는 경우	o 제품교환	
3) 인체에 유해한 물질이 함유되어 있는 경우	o 제품교환	

건 전 지		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 외관 불량	o 제품교환	
2) 선이 절단된 경우	o 제품교환	
3) 제품에 치수가 잘못 기재된 경우	o 제품교환	
4) 제조상의 하자에 의해 누액이 발생하는 경우	o 제품교환 및 사용제품 하자발생 시 무상수리 또는 손해배상	

39. 의료업(3개 업종)

임 플 란 트		
분 쟁 유 형	**해 결 기 준**	**비 고**
1) 시술 후 1년까지 2) 시술 1년 내 탈락	o 정기 검진 (환자의 비용 부담 없음)	* 다음과 같은 소비자의 사유에 대해서는 병원의 별도의 비용청구가 가능함. ① 환자의 진료비 지급이 지체되어 치료가 중단된 경우 ② 환자가 정기검진을 2회 이상 어긴 경우 ③ 환자가 자신의 병력을 제대로 고지하지 않은 경우 ④ 환자가 다른 외상이나 질병에 의해 영향을 받은 경우 ⑤ 환자의 부주의에 의해 이식체, 나사 및 보철물의 탈락이 발생한 경우
- 이식체 탈락	o 재시술(비용은 병원 부담), 2회 반복 시 치료비 전액 환급	
- 보철물 탈락	o 재장착(비용은 병원 부담)	
- 나사 파손	o 나사 교체(비용은 병원 부담), 3회 반복 시 환자는 타 의료기관을 선택할 수 있다. 이에 소요되는 치료비용은 당초 치료한 의료기관에서 부담함.	

성 형 수 술		
분 쟁 유 형	**해 결 기 준**	**비 고**
1) 사업자의 책임 있는 사유로 인한 계약 해제		* 다만 계약금이 수술비용의 10%를 초과하는 경우, 배상 및 환급의 기준은 수술비용 10%만을 기준으로 산정함. * 병원 또는 환자가 수술 예정일을 변경하는 경우는 계약 해지 및 해제에 해당되지 않음.
- 수술예정일 3일전 이전까지의 해제	o 계약금 반환 및 계약금의 10% 배상	
- 수술예정일 2일전 해제	o 계약금 반환 및 계약금의 50% 배상	
- 수술예정일 1일전 해제	o 계약금 반환 및 계약금의 80% 배상	
- 수술 당일 혹은 수술일자 경과 후 해제하는 경우	o 계약금 반환 및 계약금의 100% 배상	
2) 소비자의 책임 있는 사유로 인한 계약 해제		
- 수술예정일 3일전 이전까지의 해제	o 계약금의 90% 환급	
- 수술예정일 2일전 해제	o 계약금의 50% 환급	
- 수술예정일 1일전 해제	o 계약금의 20% 환급	
- 수술 당일 혹은 수술일자 경과 후 해제하는 경우	o 계약금 전액 미환급	

피부과 시술 및 치료(미용을 목적으로 한 치료로 제한)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 사업자의 책임있는 사유로 인한 계약 해지		
- 치료 개시 이전	o 계약금 반환 및 계약금의 10% 배상	* 서비스 횟수로 계약한 경우 치료 횟수에 해당하는 금액 공제 후 환급함.
- 치료 개시 이후	o 해지일까지 치료횟수에 해당하는 금액 공제 후 기 수납한 금액 환급 및 총 치료금액의 10% 배상	* 다만 계약금이 시술 및 치료비용의 10%를 초과하는 경우, 배상 및 환급 기준 계약금은 시술 및 치료비용의 10%를 기준으로 산정함.
2) 소비자의 책임있는 사유로 인한 해지		
- 치료 개시 이전	o 계약금의 10% 배상	
- 치료 개시 이후	o 해지일까지 치료횟수에 해당하는 금액과 총 치료비용의 10% 배상	

40. 이동통신서비스업(1개 업종)

이동통신서비스업		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 법정대리인의 동의 없는 미성년자 계약	o 계약취소	* 기 납부한 요금(가입비, 보증금 또는 보증보험료)을 환급하고 미납요금 및 잔여 위약금에 대한 청구행위를 금지함.
2) 명의도용 계약으로 인한 피해	o 계약취소	
3) 주생활지(주민등록지, 요금 청구지, 직장 소재지)에서의 통화품질 불량 - 가입 14일 이내	o 계약해제	* 이동통신 서비스계약과 단말기 등의 판매계약이 결합된 경우에 단말기 및 주변기기를 포함하여 반품함.
- 가입 15일 이후 6개월 이내	o 위약금 및 할인반환금 없이 계약해지 및 해지신청 직전 1개월 기본료 50% 감면	
- 가입 6개월 이후	o 통화품질개선, 소비자가 사업자에게 통화품질불량을 통지한 때부터 1개월 이내 사업자가 통화품질 개선을 완료하지 않는 경우 위약금 및 할인반환금 없이 계약해지	* 통화품질불량은 주생활지에서 엔지니어가 측정하여 확인함 * 통화품질개선이란 통화품질불량이 확인된 주생활지에 대해 중계기 설치 등의 필요한 조치를 한 후 통화품질 불량이 아님을 확인하는 것을 말함
4) 연속 2시간 이상 또는 1개월 누적 6시간 이상 서비스 중지 또는 장애로 인한 피해	o 손해배상	* 누적시간의 기산시점은 서비스 중지·장애 발생일 부터임. * 손해배상액은 서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 기본료와 부가사용료의 10배에 상당하는 금액을 최저 기준으로 함. * 서비스 중지·장애 시간은 소비자가 사업자에게 통지한 때와 사업자가 서비스를 이용하지 못하는 상황을 안 시간 중 빠른 시간을 기준으로 하되, 서비스가 불가항력(천재지변 등)이나 업체의 사전고지(회선공사 등), 소비자의 고의·과실로 인하여 중지되거나 장애가 발생한 경우에는 서비스 중지·장애시간 계산에서 제외함.
5) 신청하지 않은 부가서비스 요금 징수	o 환급	
6) 무료서비스 사용 후 소비자 동의 없이 유료서비스로 전환되어 발생한 피해	o 유료로 전환된 시점에서 부과된 요금 환급 및 계약해지	

41. 이민대행서비스(1개 업종)

이민 대행 서비스		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 소비자의 계약해지 - 사업자 또는 현지 대행업체가 고의 또는 과실로 계약내용을 위반한 경우	o 사업자는 신청인에게 발생한 손해를 배상	* 비용을 사업자가 이미 수수한 경우에 사업자는 이미 수수한 비용에서 소비자부담액을 공제한 나머지 금액을 소비자에게 환급함.
- 소비자의 개인사정에 의해 해지하는 경우	o 소비자는 다음과 같이 비용을 부담함.	
·계약서 작성 후 소비자가 이민 관련서류를 제출하기 전	·국내수수료 30%와 대행수수료의 10% 중 적은 금액	* 신청인은 사업자 또는 현지 대행업체가 고의 또는 과실로 계약내용을 위반한 경우 14일 이상의 기간을 부여하여 시정조치를 요구하고, 사업자 또는 현지 대행업체가 적절한 조치를 취하지 아니한 때에는 계약을 해지할 수 있음.
·소비자가 제출한 서류에 대한 번역서비스 완료 전	·국내수수료의 60%와 대행수수료의 20% 중 적은 금액	
·번역서비스 완료 후 이민국 담당기관에 최종 서류 접수 이전	·국내수수료의 80% (다만 현지 대행업체가 실제 업무에 착수하였고, 이에 대한 대가로 국외수수료가 지급되었음을 사업자가 모두 입증한 때에는 입증된 국외수수료에 대한 반환의무 면제)와 기납부한 대행수수료의 80% 중 적은 금액	* 이민신청서 접수 후 다음 각호의 사유가 발생하는 경우 사업자는 소비자에게 계약해지를 요구할 수 있음. 1. 사업자의 파산으로 더 이상 대행업무를 진행할 수 없는 경우 2. 현지 대행업체의 고의 또는 과실로 인해 업무진행이 상당히 지연되는 등의 사유로 정상적인 수속 진행이 어려운 경우 3. 소비자가 각종 서류 제출 및 수수료 납부를 이행하지 않아 상당한 기간(횟수)에 걸쳐 이행을 독촉하였음에도 불구하고, 소비자가 조치하지 않은 경우
·이민국 담당기관에 이민비자 신청을 위한 최종 서류 접수 후	·기납부한 대행수수료의 80%	
·이민 허가 후	·환급금 없음	
2) 사업자의 계약해지	o 사업자는 이미 수수한 비용을 소비자에게 전액 환급하고 다음의 위약금을 추가로 부담함.	
- 계약서 작성 후 소비자가 이민 관련서류를 제출하기 전	·국내수수료 30%와 대행수수료의 10% 중 적은 금액	
- 신청인이 제출한 서류에 대한 번역서비스 완료 전	·국내수수료의 60%와 대행수수료의 20% 중 적은 금액	

42. 이사화물취급사업(1개 업종)

이사화물자동차운송주선사업 및 화물자동차운송사업 (1 - 2)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 이사화물의 멸실·파손·훼손 등 피해	o 피해액은 사업자가 직접 배상하되 피해물품이 보험에 가입되어 보험금을 지급받는 경우에는 동 금액을 차감한 후 배상	* 적용범위 : 화물자동차 운수사업법상 이사화물을 취급하는 사업에 적용함. * 계약금은 운임 등 합계액의 10%에 해당하는 금액으로 함.
2) 사업자의 귀책사유로 인한 운송계약의 해제 - 약정된 운송일의 2일전까지 통보 시	o 계약금 환급 및 계약금의 2배액 배상	* 운임 등 수취 원칙 · 운임 등의 수수는 화물의 수취 후 청구서에 기초하는 것을 원칙으로 함. · 수수하는 운임 등의 금액은 견적서를 상회하여 청구할 수 없는 것을 원칙으로 하되 견적액과 소요 운임 등의 금액과 차이가 발생하는 경우
- 약정된 운송일의 1일전에 통보 시	o 계약금 환급 및 계약금의 4배액 배상	
- 약정된 운송일의 당일에 통보 시	o 계약금 환급 및 계약금의 6배액 배상	
- 약정된 당일에 통보가 없는 경우	o 계약금 환급 및 계약금의 10배액 배상 또는 실손해액 배상	

이사화물자동차운송주선사업 및 화물자동차운송사업 (2-2)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
3) 소비자의 귀책사유로 인한 운송계약의 취소 - 약정운송일의 전까지 취소 통보 시	o 계약금 배상	* 견적금액이 실제 소요된 운임 등의 금액보다 적을 경우 : 위탁자의 책임 있는 사유에 의해 견적서 산출에 변화가 생길 때 실제 소요된 운임으로 조정함.
- 약정운송일 당일에 취소 통보 시	o 계약금 및 계약금의 1배액 배상	
4) 사업자의 귀책사유로 인한 운송의 지연 - 약정된 인수일시로부터 2시간 이상 지연된 경우	o 계약해제, 계약금 반환 및 계약금의 2배액 배상	
5) 사업자의 부당한 운임청구 및 위탁자요구에 의한 추가 작업외 수고비 등 요구	o 부당요금반환 및 시정	
6) 소비자 귀책사유로 인한 운송지연 - 약정된 인수일시로부터 2시간 미만 지연된 경우	o 약정된 인수일수로부터 지체된 1시간마다 배상액(지체시간수×계약금×1/2) 지급	* 계약금의 배약을 한도로 하며, 지체시간수의 계산에서 1시간 미만의 시간은 산입하지 않음.
- 약정된 인수일시로부터 2시간 이상 지연된 경우	o 계약 해제 및 계약금의 배액 배상	

43. 인터넷쇼핑몰업(1개 업종)

인터넷 쇼핑몰 업		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 허위·과장광고에 의한 계약체결	o 계약해제	* 계약해제의 경우, 소비자가 선급한 금액에 대한 환급은 해제일로부터 3일 이내에 실시함.
2) 물품이나 용역의 미인도	o 계약해제 및 손해배상	
3) 계약된 인도시기보다 지연인도 - 지연인도로 당해 물품이나 용역이 본래의 구매목적을 달성하지 못한 경우	o 계약해제 및 손해배상	
- 기타(지연인도로 인한 불편야기 등)	o 계약해제 또는 손해배상	
4) 배송과정에서 훼손되거나 다른 물품·용역이 공급된 경우	o 제품교환 또는 구입가 환급	
5) 부당한 대금청구	o 청구취소 또는 부당대금 환급	
6) 기타 사업자의 귀책사유로 인한 계약 미이행	o 계약이행 또는 계약해제 및 손해배상	

44. 인터넷콘텐츠업(1개 업종)

인터넷콘텐츠업 (1 - 3)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 법정대리인의 동의 없는 미성년자 계약	o 계약취소	* 정보통신기술 등을 활용하여 원격으로 교습하는 경우 적용 제외함.(학원 운영업 및 평생 교육시설운영업 적용) * 기납부한 요금은 환급하고, 미납요금 및 위약금 청구행위를 금지함.
2) 허위, 과장광고에 의한 이용계약	o 계약해제 및 이용료 전액환급	* 이용료는 소비자가 지급한 모든 비용을 포함함.(예 : 교재비 등 별도의 부대비용)
3) 사업자가 판매하는 유료 콘텐츠를 사용하지 않은 상태에서 소비자가 구입후 7일 이내에 청약철회를 요구하는 경우	o 유료 콘텐츠 구입가 환급	* 단, 소비자의 책임있는 사유로 콘텐츠가 멸실 또는 훼손된 경우는 제외 되며, 콘텐츠의 훼손에 대한 책임 여부, 계약이 체결된 사실 및 시기, 콘텐츠가 공급된 사실 및 시기 등에 관하여 다툼이 있는 경우에는 사업자가 이를 입증하여야함.
4) 사업자가 계약전 중요사항을 고지하지 않은 경우	o 계약 취소	* 중요사항이라 함은 아래내용을 말함.

<사업자가 계약전 고지해야 하는 중요사항 - '콘텐츠이용자보호지침' 제8조>

1. 사업자 및 콘텐츠에 관한 정보

- 콘텐츠의 제작자 및 판매자(수입콘텐츠의 경우 수입업자 및 게임물의 경우 배급자 포함)에 관한 사항(성명, 전화번호, 주소, 전자우편주소 등)
- 콘텐츠의 명칭·종류 및 내용(이러닝의 경우 시범학습을 포함)
- 콘텐츠 이용제한에 관한 내용 : 청소년유해매체(19세 미만의 자는 이용할 수 없다는 취지의 내용), 게임물(게임물의 등급), 비디오물(비디오물의 주제·선정성·폭력성·대사·공포·약물·모방

인터넷콘텐츠업 (1 - 3)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
위험 등의 우려 여부와 그 정도에 관한 정보), 음악영상물(등급) 2. 거래조건 등에 관한 정보 - 콘텐츠의 가격과 그 지급 방법 및 시기 - 콘텐츠의 공급 방법 및 시기 - 청약의 철회 및 계약의 해제 기한·행사방법 및 효과에 관한 사항 - 콘텐츠계약이 계속거래에 해당할 경우 계약의 해지와 그 행사방법 및 효과에 관한 사항 - 콘텐츠의 교환·반품·보증과 그 대금 환급의 조건 및 절차 - 전자매체로 공급이 가능한 콘텐츠의 전송·설치 등과 관련하여 요구되는 기술적 사항 - 이용자피해보상, 콘텐츠에 대한 불만 및 이용자와 사업자간 분쟁처리에 관한 사항 - 거래에 관한 약관 - 정보통신망을 통하여 전송되는 콘텐츠의 경우·이용자가 신용카드로 결제하는 경우·대금이 5만원 이하인 경우 또는 분할하여 콘텐츠를 공급하는 경우를 제외하고, 이용자가 콘텐츠를 공급받기 전에 대금을 지급하는 경우 결제대금예치의 이용을 선택할 수 있다는 사항 - 콘텐츠의 가격 외에 이용자가 추가로 부담하여야 할 사항 및 금액 - 거래일시·거래지역·거래수량·인도지역 등 거래조건과 관련하여 제한이 있는 경우 그 내용 - 이용자가 미성년자인 경우 법정대리인의 동의를 얻지 못하면 미성년자 본인 또는 법정대리인이 그 계약을 취소할 수 있다는 내용		

인터넷콘텐츠업 (2-3)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
5) 1개월 이상의 계속적 이용계약인 경우 - 소비자가 계약 해지를 요구한 경우	o 해지일까지의 이용일수에 해당하는 금액과 잔여기간 이용요금의 10% 공제후 환급	* 단, 계약체결일 또는 서비스 이용가능일로부터 7일 이내에 해지를 요구하는 경우에는 위약금 없이 이용 일수에 해당하는 금액만 공제하고 환급함.
- 사업자의 귀책사유로 인한 계약해지	o 잔여기간의 이용료 및 동 금액의 10%에 해당하는 금액을 더하여 환급	* 이용료는 소비자가 지급한 모든 비용을 포함함.(예 : 교재비 등 별도의 부대비용).
- 소비자의 동의 없이 무료이용기간이 경과한 후 유료로 전환한 경우	o 유료청구 금액 환급	
- 대금 자동결제 시 소비자에게 고지를 하지 않은 경우	o 청구 금액 환급	* 자동으로 매월 또는 일정시기에 대금을 결제하기로 한 경우 사업자는 소비자에게 결제 내역(결제금액, 결제시기, 결제방법 등)에 대하여 전자우편 또는 휴대전화문자 등으로 고지함.
6) 서비스의 중지·장애 - 사전고지하지 않은 경우 · 3일 이상 서비스가 중지되거나 장애가 발생한 경우 또는 1개월 동안의 서비스 중지·장애 발생 누적시간이 72시간을 초과한 경우	o 계약해지 및 잔여기간에 대한 이용료 환급	* 서비스 중지·장애시간에 다툼이 있는 경우 소비자가 회사에 통지한 후부터 계산하되, 서비스가 불가항력(천재지변 등)이나 소비자과실로 인하여 중지되거나 장애가 발생한 경우에는, 서비스 중지·장애시간 계산에서 제외함.
· 4시간 이상 서비스 중지 또는 장애로 인한 피해	o 서비스 중지·장애시간의 3배를 무료로 연장	
- 사전고지 한 경우 · 서버점검 등의 사유로 서비스중지·장애를 사전에 고지하였으나 서비스중지·장애 시간이 10시간을 초과하는 경우	o 초과된 시간만큼 이용기간을 무료로 연장	* 사전고지라 함은 서비스 중지, 장애 24시간 이전에 고지된 것을 의미함.
7) 실제 이용한 시간보다 초과하여 이용요금을 청구한 경우	- 초과분 환급	- 초과사용분에 대해서는 사업자가 입증함.

인터넷콘텐츠업 (3-3)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
o 인터넷교육서비스의 사은품 반환 - 소비자의 귀책사유로 인한 중도 해지 시 · 사은품 미사용 시 : 해당 사은품 반환 · 사은품을 사용 시 : 해당 사은품과 동종의 상품으로 반환하거나 동종 상품의 시중가격 또는 계약서상에 기재된 해당 사은품의 가격에서 손율 등에 따른 금액을 지급하고 반환(단, 단순포장개봉은 사은품 사용으로 보지 아니함.) · 계약서상에 해당 사은품의 품목 또는 가격이 기재되어 있지 않은 경우: 현존상태로 반환 - 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제·해지 시: 사업자에게 사은품 반환하지 않음.		

45. 자동차견인업(1개 업종)

자 동 차 견 인 업		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 소비자와의 협의요금 초과징수	o 차액 환급	
2) 소비자의 의사에 반한 정비업소로 견인 - 견인당시 소비자의사에 반하여 견인하거나 견인당시 소비자가 의사표시를 할 수 없는 상태에서 사회통념상 상당한 원거리 소재 정비공장으로 견인	o 고객이 원하는 정비업소로 견인하거나 추가견인료 배상	* 보상방법은 소비자가 선택함.
3) 사업자의 고의·과실로 인한 차량 파손	o 손해액 배상	

46. 자동차대여업(1개 업종)

자 동 차 대 여 업		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 대여전 예약취소로 인한 피해 - 소비자사정에 의한 대여예약 취소 시 · 사용개시일시로부터 24시간 전 취소 통보 시	o 예약금 전액 환급	
· 사용개시일시로부터 24시간 이내 취소 통보 시	o 예약금 중 대여예정 요금의 10% 공제 후 환급	
- 사업자의 사정에 의한 예약취소 또는 계약의 미체결	o 예약금에 대여예정 요금의 10% 가산 후 환급	
2) 대여개시일 당일(인도이전) 차량하자로 사용 불가능 - 동급의 대체차량 제공 가능 시	o 대체차량 제공 또는 기 지급한 대여요금 전액환급	
- 동급의 대체차량 제공 불가능 시	o 기 지급한 대여요금 전액 및 총 대여예정요금의 10% 가산 후 환급	
3) 대여기간 중 계약해지로 인한 피해 - 소비자의 귀책사유로 인한 중도 해지 시	o 잔여기간 대여요금의 10% 공제 후 환급	
- 사업자의 귀책사유로 인한 중도 해지 시	o 잔여기간 대여요금의 10% 가산 후 환급	
- 천재지변에 의한 사용불능	o 잔여기간 대여요금 환급	

47. 자동차운전학원(1개 업종)

자동차 운전학원		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 중도 계약해지		
- 사업자 사정으로 인한 경우	o 〔기납부 수강료의 전액 - (당해 교육과정의 시간당 수강료 × 당해 사유 발생 시까지의 교육시간수)〕	* 수강자가 교육 기간이 종료되기 이전에 운전면허 시험에 합격한 경우에는 학원은 미교육 시간수에 대한 수강료 등의 환급의무 없음.
- 소비자 사정으로 인한 경우	o 〔기납부 수강료의 전액 - (당해 교육과정의 시간당 수강료 × 수강 포기 의사표시 시까지의 교육시간수)〕 × 50% 반환	
2) 교육의 예약을 위반 시	o 손해배상액을 지급하고 보강	
- 학원의 귀책		
· 수강자와 사전 협의없이 예약시간을 지키지 않은 경우	o 당해 교육과정의 시간당 수강료 × 지키지 않은 교육시간수 배상	
· 수강자와 사전 협의를 거쳐 예약시간을 지키지 않은 경우	o (당해 교육과정의 시간당 수강료 × 불참한 교육시간수) × 20% 배상	
- 소비자 귀책		
· 예약시간 24시간 전에 불참을 통지한 경우	o 손해배상책임을 면함.	
· 예약시간 24시간 전 이후부터 예약시간 12시간 전까지의 사이에 불참을 통지한 경우	o (당해 교육과정의 시간당 수강료 × 불참한 교육시간수) × 10% 배상	
· 예약시간 12시간 전 이후부터 예약시간까지의 사이에 불참을 통지한 경우	o (당해 교육과정의 시간당 수강료 × 불참한 교육시간수) × 20% 배상	
· 예약시간 이후에 불참을 통지하거나 무단으로 불참한 경우	o (당해 교육과정의 시간당 수강료 × 불참한 교육시간수) × 50% 배상	

48. 자동차 정비업(1개 업종)

자동차정비업		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 정비잘못으로 인하여 해당부위 또는 관련부위에 하자가 재발한 경우 - 차령 1년 미만 또는 주행거리 2만km 이내 차량 : 최종 정비일로 부터 3월(90일) 이내 - 차령 3년 미만 또는 주행거리 6만km 이내 차량 : 최종 정비일로 부터 2월(60일) 이내 - 차령 3년 이상 또는 주행거리 6만km 이상 차량 : 최종 정비일로 부터 1월(30일) 이내	o 무상 수리	* 적용범위 : 관허 자동차정비업자 및 간이정비업자 · 자동차 관리법상 작업범위를 초과한 경우에는 관허정비업소의 재수리비용을 부담함. * 정비부위 또는 정비 관련 부위의 하자가 정비잘못으로 발생한 경우에만 정비업자가 보증책임을 짐.
2) 정비의뢰 후 사업자의 보관상 과실로 인하여 벌과금 등이 소비자에게 부과된 경우	o 해당비용 보상	
3) 수리하지 않은 내용을 청구하거나 사전에 고지하지 않은 부분을 수리하여 수리비를 청구하는 경우	o 해당금액 청구 취소	* “정비잘못으로 인하여 해당부위 또는 관련부위에 하자부위가 재발한 경우”에 대한 판단여부는 사업자가 발급한 수리용 견적서를 기준으로 하되, 수리용 견적서를 발급하지 않은 경우에는 사업자가 입증책임을 짐.
4) 정당한 사유의 통보 없이 약정한 날로부터 수리기간이 초과한 경우	o 초과기간에 대해서는 교통비 실비 제공	* 수리기간 : 초일을 산입하되 공휴일, 파업, 천재지변, 기타 불가항력으로 인한 수리지연기간은 제외됨. * 차량수리의뢰 계약서(견적서 등)에 기재된 날짜 기준

49. 전자지급수단발행업(1개 업종)

전자지급수단발행업		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 사업자가 잔액에 대한 환급을 거부할 경우 - 선불전자지급수단인 경우	o 기준금액의 60% 또는 80% 이상을 사용한 경우에는 잔액 환급	* 선불 전자지급수단 및 전자화폐는 전자금융거래법상의 개념을 준용함.
- 전자화폐인 경우	o 잔액의 100% 환급	* 기준금액은 최종 충전 후의 잔액(최종 충전 전의 잔액+최종 충전 금액)으로 함. * 잔액환급비율 · 기준금액 1만원 초과일 경우 : 100분의 60 이상 사용 시 · 기준금액 1만원 이하일 경우 : 100분의 80 이상 사용 시
2) 이용대금을 초과하여 인출된 경우	o 초과인출금액 재충전 또는 환급	

50. 주차장업(2개 업종)

주차장업, 주차대행업		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 자동차의 멸실 또는 훼손	o 손해배상	* 관리자가 선량한 관리자의 주의의무를 태만히 하지 아니하였음을 증명한 경우를 제외함.
2) 차내의 소지품을 관리자에게 보관한 경우 - 보관 받은 물품이 멸실 또는 훼손된 때	o 손해배상	
3) 차내의 소지품을 관리자에게 보관하지 아니한 경우 - 차내의 소지품이 주차한 차량과 함께 멸실 또는 훼손된 때	o 손해배상	
- 차내의 소지품만 멸실 또는 훼손된 때	o 손해배상	
4) 화폐·유가증권 기타의 귀중품의 도난 또는 훼손	o 손해배상	* 관리자의 고의 또는 과실이 있는 경우에 한함. * 이용자가 그 종류와 가액을 명시하여 보관한 경우에 한함.

51. 주택건설업(1개 업종)

주 택 건 설 업		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 분양주택의 건축 및 설비상 하자발생 - 하자보수책임기간 이내	o 무상 수리 및 보수	* 하자보수 책임기간은 공동주택관리령 등에 규정된 기간으로 함.
- 하자보수책임기간 이후	o 유상 수리 및 보수	
2) 입주지정(예정)일정 경과한 공사완료로 인한 입주 지연 시	o 지체상금 지급 또는 주택잔금에서 해당액 공제	* 지체상금액=(계약금+중도금)×연체이율×입주지연일수/365 · 지체상금액 중 계약금포함은 '95.2.11이후 입주자 모집공고 승인부터 적용
3) 분양계약서상 공급면적(전용면적+공용면적)과 공부상면적(건축물관리대장)과의 차이 발생 시	o 부족면적에 대한 대금의 환급	
4) 입주자 동의 없는 분양주택의 저당권설정 등으로 인한 재산권침해	o 손해배상 또는 계약해제	
5) 분양주택에 사용된 자재 및 설비 등이 견본주택에 시공된 것과 품질 등에서 차이가 있는 경우	o 설비대체 또는 차액 환급	* 환급액 = 공급면적(계약서상) 단위가격 × 부족면적(㎡)

52. 중고전자제품매매업(1개 업종)

중고전자제품매매업 (텔레비전, 냉장고, 세탁기, 컴퓨터 및 주변기기)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 판매업자가 보증한 기간 이내에 정상적인 사용상태에서 성능·기능상의 하자가 발생한 경우	o 무상수리 또는 수리비 보상(단, 수리가 불가능한 경우에는 구입가 환급)	* 보증여부, 보증기간 등은 개별계약에 따름.
2) 판매업자가 품질보증에 관한 사항을 명시적으로 소비자에게 고지하지 않은 경우		
- 보증기간(비고란에 정한 기간을 말함) 이내에 정상적인 사용상태에서 성능·기능상의 하자가 발생한 경우	o 무상수리 또는 수리비 보상(단, 수리가 불가능한 경우에는 구입가 환급)	* 보증기간을 소비자에게 명시적으로 고지하지 않은 경우의 보증기간은 6개월로 함.
- 보증기간(비고란에 정한 기간을 말함) 이내에 제품 주요 기능과 관련한 동일하자로 총 2회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우(3회째) 또는 여러 부위의 고장으로 총 3회까지 수리하였으나 하자가 재발(4회째)하는 경우	o 구입가 환급	

53. 중고자동차매매업(1개 업종)

중고자동차매매업		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 매매의 알선을 하고 이전등록 신청대행의무를 이행하지 않거나 태만히 하여 피해가 발생한 경우	o 배상	
2) 매매 알선 시 매도인이 부담하여야 할 비용(공과금 포함)을 매수인에게 전가하는 경우	o 배상	
3) 보증기간 이내에 중고자동차 성능·상태점검기록부에 기재된 내용과 자동차의 실제 성능·상태가 다르거나 하자가 발생한 경우	o 무상수리 또는 수리비보상	* 보증기간은 개별약정에 따른다. 단 보증기간은 30일 이상, 2천킬로미터 이상이어야 하며 그 중 먼저 도래한 것을 적용함.
4) 중고자동차성능·상태점검기록부를 교부하지 않은 상태에서 하자가 발생한 경우	o 무상수리 또는 수리비보상	
5) 판매업자가 일방적으로 계약의 해제를 요구하는 경우	o 계약금의 2배액 보상	
6) 판매업자가 보증한 기간 이내에 보증을 약정한 부품에 하자 발생 시	o 무상수리 또는 수리비 보상	* 보증여부, 보증기간, 보증대상 부품은 개별약정에 따름.
7) 사고 또는 침수사실을 고지하지 않은 경우	o 구입가 환급 또는 손해배상	* 사고, 침수사실 미고지시 보상기간은 자동차관리법상 성능점검기록부 보관기간(1년)으로 함.
8) 주행거리 조작	o 해약 또는 주행거리조작에 따른 손해배상	
9) 성능·상태점검 자격이 없는 자 또는 성능·상태점검장 이외의 장소에서 점검을 받아 성능·상태점검기록부를 교부한 상태에서 하자가 발생한 경우	o 무상수리 또는 수리비 보상	* 성능상태점검 자격이 없는 자라 함은 자동차관리법 제66조 제1항의 각 호에 해당하는 자를 말함.

54. 창호공사업(1개 업종)

창 호 공 사 업		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 시공 상 하자(균열, 누수, 파손 등)		
- 하자보수 책임기간 이내	o 무상수리	
- 하자보수 책임기간 이후	o 유상수리	
2) 규격미달	o 사업자의 책임 하에 교체시공하거나, 시공비 차액 환급	
3) 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제		
- 공사시작 전	o 선급금액 전액 환급 및 총시공비의 10% 배상	
- 공사시작 후	o 대금정산 후 총 시공비의 10% 배상	* 대금정산이란 소비자가 납부한 공사대금 중에서 사업자가 설치한 부분에 대한 비용정산을 의미함.
4) 소비자의 귀책사유로 인한 계약해제		
- 계약 또는 실측만 한 경우	o 계약금을 위약금으로 하되 총 시공비의 10%를 한도로 배상	
- 제작 또는 공사에 착수한 경우	o 실손해액 배상	* 실손해액은 사업자가 입증

55. 청소대행서비스업(1개 업종)

청소대행서비스업 (1 - 3)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 서비스횟수가 1회인 경우		
- 사업자의 사정으로 인한 계약해제		
· 청소예정일 7일전에 취소	o 계약금 환급	* 총이용금액이란 이용자가 사업자에게 계약시 정한 실거래금액을 말하며, 계약금·잔금 등의 금액을 모두 포함한다. 다만, 보증금은 포함되지 않는다.
· 청소예정일 3일전에 취소	o 계약금 환급 및 요금의 10% 배상	
· 청소예정일 1일전에 취소	o 계약금 환급 및 요금의 20% 배상	
· 청소예정일 당일 취소	o 계약금 환급 및 요금의 30% 배상	
- 소비자의 사정으로 인한 계약해제		
· 청소예정일 7일전에 취소	o 계약금 환급	
· 청소예정일 3일전에 취소	o 요금의 10% 공제 후 환급	
· 청소예정일 1일전에 취소	o 요금의 20% 공제 후 환급	
· 청소예정일 당일 취소	o 요금의 30% 공제 후 환급	
- 광고와 서비스 내용이 다른 경우(인원, 첨단장비, 사후서비스 등)	o 계약해제 및 전체이용요금의 30% 배상	* 주소불명, 연락두절로 서비스를 이행하지 못했음에 대한 입증은 사업자가 함.
- 서비스 이행을 위해 소비자를 방문하였으나 주소불명 또는 연락두절로 인해 서비스를 이행하지 못한 경우	o 요금의 30% 공제 후 환급 또는 서비스의 재이행	
- 서비스 이행중 가전제품, 가구, 생활용품 등을 파손 또는 훼손한 경우	o 손해배상	

청소대행서비스업 (2-3)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
2) 서비스횟수가 2회 이상 또는 기간제인 경우 - 사업자의 사정으로 인한 계약해제 또는 해지 · 서비스개시 이전	o 계약금 환급 및 총 이용금액의 10% 배상	* 서비스일수(기간제)로 계약한 경우 이용일수에 해당하는 금액 공제 후 환급함.
· 서비스개시 이후	o 해지일까지의 이용횟수에 해당하는 금액 공제 후 환급 및 이용금액의 10% 배상	
- 소비자의 사정으로 인한 계약해제 또는 해지 · 서비스개시 이전	o 총 이용금액의 10% 공제후 환급	
· 서비스개시 이후	o 해지일까지의 이용횟수에 해당하는 금액과 총 이용금액의 10% 공제 후 환급	* 단 연락이 두절되거나, 전화번호 오류 등으로 인해 연락을 취하지 못해 서비스가 연기된 경우, 연기된 기간은 지연기간에 포함시키지 않음.
- 광고와 서비스 내용이 다른 경우(인원, 첨단장비, 사후서비스 등)	o 계약해지 및 미이용요금 환급과 전체이용요금의 10% 배상	
- 서비스 이행을 2일 이상 지연	o 지연된 해당 서비스 이용요금의 50% 환급	* 주소불명, 연락두절로 서비스를 이행하지 못했음에 대한 입증은 사업자가 함.

청소대행서비스업 (3 - 3)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
- 3회 이상 서비스 이행을 지연할 경우	o 계약해지 및 미이용요금 환급과 전체이용요금의 10% 배상	
- 서비스 이행을 위해 소비자를 방문하였으나 주소불명 또는 연락두절로 인해 서비스를 이행하지 못한 경우	o 미이행된 서비스 재이행 또는 미이행된 서비스에 해당하는 요금에서 30% 공제후 잔액 환급	
- 서비스 이행중 가전제품, 가구, 생활용품 등을 파손 또는 훼손한 경우	o 손해배상	

56. 체육시설업, 레저용역업 및 할인회원권업(3개 업종)

체육시설업, 레저용역업, 할인회원권업 (1 - 2)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 제공된 물품 또는 용역이 계약내용과 다른 경우	o 계약해제	* 체육시설의 설치·이용에 관한 법률 제19조 및 동법시행령 제18조의 규정에 의한 「회원제 체육시설업」 제외 · 회원제 골프장업, 스키장업, 요트장업, 회원제 종합체육시설업
2) 시설고장, 정원초과 등으로 당해 시설물을 이용할 수 없는 경우	o 환급 또는 동급의 타 시설물로 이용대체	
3) 신체상 피해발생	o 배상액 배상	
4) 사업자의 책임있는 사유로 인한 계약해제		
- 이용개시일 이전	o 반환금액 환급 · 반환금액 = 이용료 + 위약금	* 이용개시일이란 계약내용이 이용 기간으로 정해진 경우에는 이용 기간이 시작되는 첫날을 말하고, 계약내용이 이용 횟수로 정해진 경우에는 이용을 시작하는 첫날을 말한다.
- 이용개시일 이후	o 반환금액 환급	
· 계약내용이 이용 기간으로 정해진 경우	· 반환금액 = [이 용 료 - (이 용 료 × $\frac{\text{이미경과한기간(일수)}}{\text{계약상이용기간(일수)}}$)]+ 위약금	
· 계약내용이 이용 횟수로 정해진 경우	· 반환금액 = [이 용 료 - (이 용 료 × $\frac{\text{이미이용한횟수}}{\text{계약상이용횟수}}$)] + 위약금	*위약금은 이용료의 1/10에 해당하는 금액을 말한다

체육시설업, 레저용역업, 할인회원권업 (2-2)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
5) 소비자의 책임있는 사유로 인한 계약해제 - 이용개시일 이전	o 반환금액 환급 ·반환금액 = 이용료 - 위약금	* 이용료란 일반이용자가 사업자에게 계약 시 납부한 총 금액을 말하며, 계약금·입회금·가입비·부대시설 이용료 등의 금액을 모두 포함한다. 다만, 보증금은 이용료에 포함되지 않는다
- 이용개시일 이후	o 반환금액 환급	
· 계약내용이 이용 기간으로 정해진 경우	·반환금액 = [이용료 - (이용료 × $\frac{\text{이미 경과한 기간(일수)}}{\text{계약상 이용 기간(일수)}}$)] -위약금	
· 계약내용이 이용 횟수로 정해진 경우	·반환금액 = [이용료 - (이용료 × $\frac{\text{이미 이용한 횟수}}{\text{계약상 이용 횟수}}$)] - 위약금	

o 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 손율 등에 따른 금액을 지급하고 반환(단, 단순포장개봉은 사은품 사용으로 보지 아니함.)

· 계약서상에 해당 사은품의 품목 또는 가격이 기재되어 있지 않은 경우: 현존상태로 반환

- 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제·해지 시: 사업자에게 사은품 반환하지 않음.

o 체육시설업

- 수영장, 체력단련장, 테니스장, 대중종합체육시설업, 골프연습장 등

o 레저용역업

- 이벤트 주관, 주말농장, 영화예매 등

o 할인회원권업

- 여러 업종의 판매업소를 가맹점으로 확보한 후, 회원을 모집하고 일정 금액의 회비를 받아 운영하는 업종

57. 초고속 인터넷통신망 서비스업(1개 업종)

초고속 인터넷통신망 서비스업 (1 - 2)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 법정대리인의 동의 없는 미성년자 계약	o 계약취소	* 기 납부한 요금을 환급하고 미납요금 및 잔여 위약금에 대한 청구행위를 금지함.
2) 임대된 모뎀 등 장비의 불량으로 2회 이상 수리하였으나 하자(3회째)가 재발할 경우	o 임대된 장비 교환	
3) 1시간 이상의 서비스장애가 월 3회 이상 발생한 경우 또는 1개월 동안의 서비스 장애 누적시간이 24시간 이상 발생한 경우	o 위약금(가입 시 면제한 설치비 및 할인혜택 포함) 없이 계약 해지	* 누적시간의 기산시점은 서비스 중지·장애 발생일 부터임.
4) 2시간 이상 또는 월별누적시간 6시간을 초과하여 서비스 중지 또는 장애로 인한 피해	o 손해배상	* 서비스 중지·장애 시간은 소비자가 사업자에게 통지한 때와 사업자가 서비스를 이용하지 못하는 상황을 안 시간 중 빠른 시간을 기준으로 하되, 서비스가 불가항력(천재지변 등)이나 업체의 사전고지(회선공사 등), 소비자의 고의·과실로 인하여 중지되거나 장애가 발생한 경우에는 서비스 중지·장애시간 계산에서 제외함.
o 손해배상액은 서비스 중지 또는 장애시간에 대하여 최근 3개월(3개월 미만인 경우 해당 기간 적용)의 1일 평균 요금을 24로 나눈 요금에 서비스제공 중지 또는 장애시간을 곱하여 산출한 금액의 10배로 함. o 소비자가 계약해지를 요구한 경우 해지희망일을 입증할 수 없는 경우에는 해지신청일을 해지일로 보며, 해지희망일과 해지신청일을 모두 입증할 수 없는 경우에는 해지 분쟁발생일을 해지일로 본다. 또한 해지일 이후 부과·납부된 요금은 소비자에게 환급함. o 사업자의 모뎀, 셋톱박스 등 장비 회수기간은 해지일 또는 소비자와 협의일로부터 영업일 기준 5일이내이며, 동 기간 경과 후에 발생하는 장비 분실 또는 훼손의 책임을 소비자에게 묻지 못함.		

초고속 인터넷통신망 서비스업 (2-2)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
5) 설치지연	o 예약취소	
6) 계약기간 이내에 서비스가 안 되는 지역으로 이사할 경우	o 위약금 없이 계약해지	* 해당업체의 확인 시 * 해외이주, 장기 유학(1년 이상의 유학)의 경우 관련 자료 제출 시 위약금 없이 계약을 해지함.(단, 할인 혜택금액은 반납)
7) 계약기간이 자동연장된 경우 고객의 계약기간 만료전 해지	o 위약금 없이 계약해지	
8) 이전지역 상품의 속도가 초기 계약 상품 속도의 50%에 못 미치는 경우	o 소비자는 위약금의 50% 지급 후 계약해지	

58. 컴퓨터소프트웨어(1개 업종)

컴퓨터소프트웨어		
분쟁유형	**해결기준**	**비고**
1) 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자에 대하여 구입 후 10일 이내에 문제 제기	o 제품교환 또는 구입가 환급	
2) 정상적인 사용상태에서 발생한 성능 기능상의 중요한 하자에 대하여 구입 후 1년 이내에 문제 제기		
- 하자발생 시	o 제품교환	
- 교환불가능 시	o 구입가 환급	
3) 교환된 제품이 성능·기능상의 중요한 하자가 발생하여 교환 후 2개월 이내에 문제 제기	o 구입가 환급	

59. 통신결합상품(1개 업종)

통신결합상품		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 사업자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제·해지 - 약관에서 정하고 있는 최저속도 보장 기준 미달로 인한 해제·해지 사유 발생 시	o 결합상품 전체에 대한 위약금 없는 계약 해지(단, 이동통신 계약은 제외)	* 경품에 대한 위약금은 경품의 가액을 계약서에 명시한 경우에만 청구할 수 있음. 경품으로 인한 위약금의 부과 기간은 최대 12개월임.
- 각각의 서비스 항목에서 규정한 장애 시간 또는 장애 횟수 초과로 해제·해지 사유 발생 시	o 결합상품 전체에 대한 위약금 없는 계약 해지(단, 이동통신 계약은 제외)	* 소비자에게 면제 혜택이 부여되는 위약금에는 가입 시 면제한 설치비 및 할인혜택도 포함됨.
2) 소비자가 일부 서비스 불가능 지역으로 이사하는 경우	o 결합상품 전체에 대한 위약금 없는 계약 해지(단, 이동통신 계약은 제외)	
3) 1), 2)의 경우에 소비자가 잔여기간 동안 나머지 서비스를 계속적으로 유지하기를 원하는 경우	o 잔여 결합상품의 할인율을 잔여 계약 기간 동안 계속 제공	* 단, 나머지 결합상품이 하나의 서비스만 남게 된 경우는 제외함.

60. 택배 및 퀵서비스업(1개 업종)

택배 및 퀵서비스업		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 운송 중 전부 또는 일부 멸실된 때	o 운임 환급 및 운송장에 기재된 운송물의 가액을 기준으로 산정한 손해액 지급	* 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
2) 훼손된 때 - 수선이 가능한 경우	o 무상수리 또는 수리비 보상	
- 수선이 불가능한 경우	o 멸실된 때의 보상기준 적용	
3) 택배의 배달지연으로 인한 피해 - 일반적인 경우	o 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.	* 소비자가 운송장에 운송물의 가액을 기재하지 않은 경우에는 사업자의 손해배상은 다음 각호에 의함. 손해배상한도액은 50만원으로 하되, 운송물의 가액에 따라 할증요금을 지급하는 경우의 손해배상한도액은 각 운송가액 구간별 운송물의 최고가액으로 함.
- 특정일시에 사용할 운송물의 경우	o 운송장 기재 운임액의 200% 배상	
4) 퀵서비스 사업자 귀책의 배달지연으로 인한 피해 - 배송물이 인도예정시간의 50% 이상을 초과하여 수하인에게 인도될 때	o 고객에게 배송비용의 100%에 해당되는 금액을 환급	* 부재중 방문표를 투입하고 송하인에게 연락하는 등 충분한 후속조치를 취한 경우에는 면책함.
- 특정시각에 사용할 배송물이 인도예정시간을 초과하여 수하인에게 인도됨으로써 특정 시각에 사용할 수 없게 된 경우	o 배송장에 기재된 배송비용의 200%를 지급	
5) 인수자 부재 시 후속조치 미흡으로 인한 피해	o 운임환급(선불 시) 및 손해배상	

61. 학원운영업 및 평생교육시설운영업(2개 업종)

학원운영업, 평생교육시설운영업		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 사업자가 다음의 부당행위를 하였을 때 수강자가 이 사실을 안 후 지체 없이 계약해제 요구		*정보통신기술 등을 활용한 원격 학교교과 교습의 경우 반환금액은 교습내용을 실제 수강한 부분(인터넷으로 수강하거나 학습기기로 저장한 것을 말함.)에 해당하는 금액을 뺀 금액으로 함.
- 허위·과장광고에 의한 수강계약 체결	o 계약해제 및 수강료 전액 환급	
- 정원을 초과한 수강생 모집 및 교습	o 계약해제 및 수강료 전액 환급	
- 무자격 또는 자격미달강사에 의한 교습(단, 강사의 자격기준은 학원법, 평생교육법 등 관련법령에 의함)	o 계약해제 및 수강료 전액 환급	* 계약 시 수강료와 교재비 등을 따로 기재하여 고지하여야 함.
2) 사업자가 위 각호의 부당행위를 하였을 때 수강자가 계속 수강하다가 계약해제 요구	o 잔여기간에 대한 수강료 환급	* 일할(日割)계산
3) 수강기간도중 학원인가 또는 등록취소, 일정기간 교습정지 등 행정처분이나 학원의 이전, 폐강, 기타 사업자의 사정으로 인한 수강불능	o 잔여기간에 대한 수강료 환급	* 일할(日割)계산 하여 사유발생일로 부터 5일 이내에 환급함.
4) 소비자의 귀책사유로 인한 계약해제 및 해지		
- 교습개시 전	o 기 납부한 수강료 전액 환급	* 총 교습시간은 교육기간 중의 총 교습시간을 말하며 반환금액의 산정은 반환사유가 발생한 날까지 경과된 교습시간을 기준으로 함.
- 교습개시 후		
· 교습기간이 1월 이내		
총 교습시간의 1/3 경과 전	o 수강료의 2/3 해당액 환급	
총 교습시간의 1/2 경과 전	o 수강료의 1/2 해당액 환급	
총 교습시간의 1/2 경과 이후	o 미환급	
· 교습기간이 1월 초과	o 반환사유가 발생한 당해 월의 반환 대상 수강료(교습기간이 1월 이내인 경우에 따라 산출된 수강료를 말함.)와 나머지 월의 수강료 전액을 합산한 금액	

62. 휴양콘도미니엄업(1개 업종)

휴양콘도미니엄업		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 제공된 용역이 계약내용과 다른 경우	o 계약해제	
2) 이용예정일 경과 후 공사 완공으로 인한 이용지연	o 이용 예정일로부터 실 이용가능일까지의 지연일수에 해당하는 지연보상금 배상	* 지연보상금 = (계약금+중도금)×지체이율×(이용지체일수÷365)
3) 부당한 이용료 징수	o 차액 환급	

〈별표 Ⅲ〉

품목별 품질보증기간 및 부품보유기간

※ 부품보유기간의 기산 : 해당 제품의 제조일자(제조연도 또는 제조연월만 기재된 경우 제조연도 또는 제조월의 말일을 제조일자로 봄)를 기산점으로 한다. 다만, 자동차는 동일한 형식의 자동차를 최종 판매한 날부터 기산한다.

품 목	품 질 보 증 기 간	부품 보유 기간
1. 자동차	◦ 차체 및 일반부품*: 2년 이내. 다만, 주행거리가 4만㎞를 초과한 경우에는 기간이 만료된 것으로 함. * 차량 출고 시 장착된 내장형 내비게이션을 포함함. ◦ 원동기(엔진) 및 동력전달장치, 고전원전기장치*, 수소연료생산시스템**: 3년 이내. 다만, 주행거리가 6만㎞를 초과한 경우에는 기간이 만료된 것으로 함. * 「자동차 및 자동차부품의 성능과 기준에 관한 규칙」에 따른 자동차의 구동을 목적으로 하는 구동축전지, 전력변환장치, 구동전동기, 연료전지 등 작동전압이 직류 60볼트 초과 1,500볼트 이하이거나 교류(실효치를 말한다) 30볼트 초과 1,000볼트 이하의 전기장치 ** 연료탱크밸브, 연료전지제어장치(FCU), 연료압력조절기 ◦ 외판［후드, 도어, 필러, 휀더, 트렁크리드(테일게이트), 도어사이드실, 루프］관통부식 : 5년	◦ 8년(단, 성능·품질 상 하자가 없는 범위 내에서 유사부품 사용가능)
2. 모터사이클	◦ 1년 이내. 다만, 주행거리가 1만㎞를 초과한 경우에는 기간이 만료된 것으로 함.	◦ 7년(단, 성능·품질 상 하자가 없는 범위에서 유사부품 사용가능)
3. 보일러	◦ 2년	◦ 8년
4. 농·어업용기기 1) 농업용기기	◦ 원동기 및 동력전달장치 : 2년 단, 주행거리가 5천㎞ 또는 사용시간이 총 1천 시간(콤바인의 경우에는 400시간)을 초과한 경우에는 기간이 만료된 것으로 함. ◦ 기타 장치 : 1년 단, 주행거리가 2천500㎞ 또는 사용시간이 총 500시간(콤바인의 경우에는 200시간)을 초과한 경우에는 기간이 만료된 것으로 함.	◦ 9～14년 (농업용기기에 따라 내용연수 포함하여 4년까지 생산·공급. 다만, 성능 품질 상 하자가 없는 범위 내 에서 유사부품 사용 가능)
2) 어업용기기	◦ 1년	

품 목	품 질 보 증 기 간	부품 보유 기간
5. 가전제품, 사무용기기, 전기통신기자재, 광학기기, 주방용품 등 1) 완제품 - 에어컨	◦ 2년	◦ 8년
- 시스템에어컨	◦ 1년	◦ 8년
- 난로(전기, 가스, 기름), 선풍기, 냉풍기, 전기장판	◦ 2년	◦ 5년
- TV, 냉장고	◦ 1년	◦ 9년
- 전축, 전자레인지, 정수기, 가습기, 제습기, 전기청소기	◦ 1년	◦ 7년
- 세탁기	◦ 1년	◦ 7년
- 비디오플레이어, DVD플레이어, 전기(가스)오븐, 비데, 전기압력밥솥, 가스레인지, 유·무선전화기, 믹서기, 전기온수기, 냉온수기, 캠코더,홈시어터, 안마의자, 족욕기, 망원경 ,현미경	◦ 1년	◦ 6년
- 네비게이션, 카메라, 디지털피아노	◦ 1년	◦ 5년
- 데스크탑(완성품) 및 주변기기, 노트북, 태블릿, 휴대용 음향기기(MP3,카세트,CD플레이어)	◦ 1년	◦ 4년
- 스마트폰, 휴대폰	◦ 2년(단, 배터리는 1년)	◦ 4년
- 전기면도기, 전기조리기기 (멀티쿠커, 튀김기, 다용도식품조리기, 전기토스터, 전기냄비, 전기프라이팬 등), 헤어드라이어	◦ 1년	◦ 3년
- 복사기	◦ 6개월 다만, 복사 매수가 복사기종에 따라 각각 3만매 (소형), 6만매(중형), 9만매(대형)를 초과한 경우에는 기간이 만료된 것으로 함.	◦ 5년
- 신발	o 가죽제품(가죽이 전체 재질의 60% 이상): 1년 o 천 등 그 외의 소재: 6개월	

품 목	품 질 보 증 기 간	부품 보유 기간
- 라켓(테니스, 탁구, 배드민턴 등) 몸체(라켓에 부착된 라바 또는 끈 등 제외)	◦ 6개월	◦ 1년
- 헬스기구, 골프채	◦ 1년	◦ 5년
- 우산류	◦ 1개월	
- 전구류	◦ 1개월(형광등, 백열전구) ◦ 6개월(LED전구)	
- 문구	◦ 6개월	◦ 1년
- 완구	◦ 6개월	◦ 1년
- 가발	◦ 6개월(인모) ◦ 1년(인공모)	
2) 핵심부품	◦ 핵심부품 품질보증기간내 정상적인 사용상태하에서 발생한 성능·기능상의 하자로 부품수리가 필요한 경우 - 핵심부품에 대한 무상수리	
- 에어컨 : 컴프레서	◦ 4년	
- LCD TV, LCD 모니터(단, LCD 노트북 모니터는 제외), LCD모니터·본체 일체형 PC : LCD 패널	◦ 2년(단, 소비자가 확인 가능한 타이머가 부착된 제품으로 5,000시간을 초과한 경우에는 기간이 만료된 것으로 함.)	
- PDP TV 패널	◦ 2년(단, 소비자가 확인 가능한 타이머가 부착된 제품으로 5,000시간을 초과한 경우에는 기간이 만료된 것으로 함.)	
- LED TV, LED 모니터(단, LED 노트북 모니터는 제외), LED모니터·본체 일체형 PC : LED 패널	◦ 2년(단, 소비자가 확인 가능한 타이머가 부착된 제품으로 5,000시간을 초과한 경우에는 기간이 만료된 것으로 함.)	
- 세탁기 : 모터, TV : CPT, 냉장고 : 컴프레서, 모니터 : CDT, 전자렌지 : 마그네트론, VTR : 헤드드럼, 비디오카메라 : 헤드드럼, 팬히터 : 버너, 로터리히터 : 버너	◦ 3년(단, 모니터용 CDT의 경우에는 소비자가 확인 가능한 타이머가 부착된 제품으로서 10,000시간을 초과한 경우에는 기간이 만료된 것으로 함.)	
- 데스크탑, 노트북 : Main Board	◦ 2년	
6. 별도의 기간을 정하지 않은 경우 1) 유사품목에 따를 수 있는 경우 2) 유사품목에 따를 수 없는 경우	 ◦ 유사품목에 따름 ◦ 1년	 ◦ 유사품목에 따름 ◦ 5년

〈별표 Ⅳ〉

품목별 내용연수표

품 목	내 용 연 수
농업용기기	사업자가 품질보증서에 표시한 부품보유기간으로 함. 다만, 그 기간이 [별표Ⅲ]의 부품보유기간에 기재된 기간보다 짧거나 미기재한 경우 [별표Ⅲ]의 부품보유기간으로 함
침대, 책상, 장롱, 장식장, 책장	
보일러, 에어컨, TV, 전축, 냉장고, 정수기, 가습기/제습기, 전기청소기, 식탁, 신발장, 문갑, 전자렌지	
비디오플레이어, DVD 플레이어, 전기(가스)오븐, 비데, 전기압력밥솥, 가스레인지, 유·무선전화기, 믹서기, 전기온수기, 냉온수기, 캠코더, 홈시어터, 안마의자, 족욕기, 망원경, 현미경, 자동차, 소파, 화장대, 찬장	
선풍기, 냉풍기, 전기장판, 세탁기, 모터사이클, 카메라, 디지털피아노, 네비게이션, 난로(전기, 가스, 기름), 헬스기구, 골프채	
퍼스널 컴퓨터(완성품) 및 주변기기, 노트북PC, 휴대용음향기기(MP3, 카세트, CD 플레이어)	
휴대폰, 스마트폰, 전기면도기, 전기조리기기(멀티쿠커, 튀김기, 다용도식품조리기, 전기토스터, 전기냄비, 전기프라이팬 등), 헤어드라이어	
라켓(테니스, 탁구, 배드민턴 등) 몸체(라켓에 부착된 라바 또는 끈 등은 제외), 문구, 완구	
별도의 기간을 정하지 않은 경우로서 유사품목에 따를 수 없는 경우	5년