

이 자료는 **3월 3일(수) 06시**부터 사용하시기 바랍니다.

배포일	2021년 3월 2일(화) (총 9쪽)	담당부서	시장조사국 거래조사팀
		담당자	송선덕 팀장 (043-880-5691) 이혜정 조사관 (043-880-5696)

스마트 학습지, 중도 해지 위약금에 대한 소비자불만 많아

- 위약금 산정 방식 및 청약철회 제한 개선 필요 -

최근 코로나19의 확산으로 비대면 온라인 교육에 대한 수요가 증가하면서 유아·초등·중학생용 학습지가 기존의 방문교육용 종이 학습지에서 디지털 기기를 활용하는 스마트 학습지*로 바뀌고 있다. 하지만 일부 스마트 학습지는 중도해지 시 위약금이 과다하거나 전용 학습기기의 청약철회를 제한하는 등 소비자 권익을 침해할 우려가 있는 것으로 나타났다.

* 스마트 학습지 : 기존 학습지와 정보통신기술(ICT)을 접목한 형태로, 태블릿PC, 스마트펜 등의 스마트 기기를 활용한 학습지

□ 스마트학습지, '계약 해지 시 위약금 과다 청구' 많아

한국소비자원(원장 이회숙)이 2017년 1월부터 2020년 9월까지 접수된 스마트 학습지 관련 소비자 피해구제 신청 총 166건을 분석한 결과, '중도 해지 위약금 과다 청구'가 56.6%(94건)로 가장 많았고, 이어 '학습기기 및 시스템 미흡'이 16.3%(27건), '계약내용 설명 미흡' 8.5%(14건), '계약불이행' 6.6%(11건) 등의 순이었다.

<스마트 학습지 관련 소비자피해 유형>

(단위: 건 %)

구분	2017년	2018년	2019년	2020년 (1-9월)	계(비율)
중도 해지 위약금 과다 청구	24	31	33	6	94(56.6)
학습기기 및 시스템 미흡	10	5	11	1	27(16.3)
계약 내용 설명 미흡	2	6	5	1	14(8.5)
계약불이행	5	1	5	-	11(6.6)
청약철회 거부	2	3	1	1	7(4.2)
동의 없는 계약 제결 연장	-	2	3	-	5(3.0)
기타	4	2	2	-	8(4.8)
총계	47	50	60	9	166(100.0)

□ 일부 스마트 학습지, 학습콘텐츠 위약금 산정 방식 개선 필요

시중에 나와 있는 7개 사업자의 8개 스마트 학습지에 대해 조사한 결과, 2개 상품의 중도 해지 위약금이 「소비자분쟁해결기준*」을 초과하는 것으로 나타났다.

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

스마트 학습지의 학습 콘텐츠는 학습교재와 디지털콘텐츠가 결합되거나 디지털 콘텐츠만으로 구성되는데, 계약의 중도 해지 시 동 기준에 따라 '미경과 계약기간 (잔여기간) 이용 요금의 10%'를 위약금으로 부과할 수 있다.

하지만 8개 상품 중 2개 상품은 일정기간 경과 후 해지 시 학습콘텐츠 위약금을 기준보다 많이 부과하는 것으로 확인됐다. 이 중 1개 상품은 24개월 약정기간 중 12개월부터 21개월까지, 다른 1개 상품은 5개월부터 21개월까지 중도 해지 시 각각 최대 7만원과 45만원 가량 위약금을 과다 산정하고 있어 개선이 필요한 것으로 나타났다.

<학습 콘텐츠 위약금 산정 결과>

구분(상품)	소비자분쟁해결기준 대비 위약금 초과 구간	초과 금액	계약(약정)기간
1	12~21개월 차 해지 시	최대 7만원	24개월
2	5~21개월 차 해지 시	최대 45만원	

□ 학습콘텐츠 평생 이용 상품은 중도 해지가 어려워 계약 체결 시 유의해야

또한 조사대상 스마트 학습지 중 1개 상품*은 학습기기와 이용기간 제한이 없는 학습 콘텐츠를 일괄 판매하며 소비자의 중도해지를 제한하는 것으로 확인됐다. 「방문판매 등에 관한 법률」에서는 '계속거래'의 경우 언제든지 계약을 해지할 수 있도록 하고 있으나, 해당 상품은 계약서와 약관에 중도 해지가 불가능한 일시 구매 계약임을 명시·고지했다며 중도 해지를 거절하고 있었다. 따라서 소비자피해를 예방하기 위해 적정 위약금 부과 후 중도 해지가 가능하도록 약관을 개선할 필요가 있다.

* 총 5년 6개월분의 학습량이며 학습지의 배송이 장기간에 걸쳐 단계별로 이루어져 일시 구매 상품으로 보기 어려움.

□ 대부분 전용 학습기기 구매가 필수, 일부 청약철회를 부당하게 제한하기도

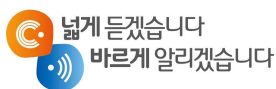
조사대상 스마트 학습지 중 7개 상품은 전용 학습기기를 반드시 구매해야 하고 중도해지 시에도 잔여 기기대금을 계속 납부해야 하는 점 때문에 소비자불만이 발생하는 것으로 나타났다. 특히 이 중 2개 상품은 중도해지 시 잔여 기기대금을 실 구매 금액 보다 과도하게 책정한 정가를 기준으로 납부하게 해 소비자들의 경제적 부담을 가중시키고 있었다. 따라서 소비자가 소유한 디지털기기를 활용할 수 있도록 상품 구성을 다양화해 소비자의 선택권을 확대할 필요가 있다.

한편, 전용 학습기기 구매가 필수인 7개 상품의 학습기기 계약조건을 검토한 결과, 3개 상품은 “포장 개봉 시 청약철회 불가”라는 청약철회 제한 사유를 두고 있었다. 그러나 관련 법률에는 재화의 내용을 확인하기 위해 포장을 훼손한 경우는 청약철회를 제한할 수 없도록 명시*하고 있다.

* 할부거래에 관한 법률, 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 : 7일
방문판매 등에 관한 법률 : 14일

한국소비자원은 이번 조사 결과를 바탕으로 스마트 학습지 사업자에게 위약금 산정 방식 및 청약철회 제한 조건 등을 관련 규정에 맞게 개선할 것을 권고할 예정이다. 아울러 소비자들에게는 스마트 학습지 계약을 체결할 경우 위약금 및 학습기기 중도 해지 정산금 등 계약 조건을 꼼꼼히 확인할 것을 당부했다.

※ 자율적인 분쟁 해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 ‘1372소비자상담센터(국번없이 1372, www.ccn.go.kr)’ 또는 ‘행복드림 열린소비자포털(모바일앱, www.consumer.go.kr)’을 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.



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



< 불임 > 스마트 학습지 실태조사 결과

1 소비자피해 현황

- 최근(2017년 1월 ~ 2020년 9월) 스마트 학습지와 관련하여, 1372소비자상담센터에 접수된 소비자불만은 총 2,701건이며, 한국소비자원에 접수된 피해구제 신청 사건은 총 166건임.
- (피해 유형별) 피해구제 신청 166건 중 ‘중도 해지 위약금 과다 청구’ 가 56.6%(94건)로 가장 많았으며, ‘학습기기 및 시스템 미흡’ 이 16.3%(27건)로 그 뒤를 이음.

<스마트 학습지 관련 소비자피해 유형>

(단위: 건 %)

구분	2017년	2018년	2019년	2020년 (1~9월)	계(비율)
중도 해지 위약금 과다 청구	24	31	33	6	94(56.6)
학습기기 및 시스템 미흡	10	5	11	1	27(16.3)
계약 내용 설명 미흡	2	6	5	1	14(8.5)
계약불이행	5	1	5	-	11(6.6)
청약철회 거부	2	3	1	1	7(4.2)
동의 없는 계약 체결·연장	-	2	3	-	5(3.0)
기타	4	2	2	-	8(4.8)
총계	47	50	60	9	166*(100.0)

* 한국소비자원 피해구제 신청 사건 중 소분류 ‘학습지’에서 사건개요 ‘화상’, ‘태블릿’, ‘패드’, ‘기기’ 키워드로 조회한 결과임.

2 실태조사 결과

- (조사대상) 스마트 학습지를 판매하는 학습지 업계 상위 3개사(가그룹) 및 한국소비자원에 접수된 피해구제 신청 건수 상위 4개사(나그룹)에서 판매하는 상품 8개
 - * ‘가그룹’(3개)과 ‘나그룹’(4개)에 동시에 속하는 2개사가 있어, 총 5개사를 1차 조사대상으로 선정 (3개+4개-2개=5개)
 - ** 1차 선정된 5개사 중 1개사는 3개의 개별 법인으로 구성되어 있어 최종적으로 7개사 (5개+2개=7개)의 8개 상품(6개사는 1개씩, 1개사는 2개)을 조사대상으로 선정
- (조사방법) 조사 대상 사업자가 제출한 계약서·약관 관련 상품을 우선 확인하고, 계약서·약관에서 확인이 어려운 내용은 홈페이지 등을 통해 보완 조사
- (조사기간) 2020. 10. 21. ~ 11. 6.

가. 상품 구성

- 스마트 학습지를 통한 학습을 위해서는 태블릿PC 등의 학습기기가 필요하고, 학습지 사업자가 제공하는 특정 학습기기(전용 학습기기)만 사용해야 하는 경우와 학습자 본인이 소유한 기기(일반 학습기기)를 통해 학습이 가능한 경우로 구분됨.
- 조사대상 8개 상품을 확인한 결과, 전용 학습기기를 사용해야 하는 상품은 7개였고, 일반 학습기기를 통해 학습이 가능한 상품은 1개*로 조사됨.
- * 일반 학습기기 사용이 가능한 상품의 경우 사업자가 운영하는 러닝센터에 비치된 태블릿 PC를 이용하거나, 학습 가능한 모델의 태블릿PC를 학습자가 준비하는 방식

<스마트 학습지 전용 학습기기 필수 여부>

구분	개수
전용 학습기기 학습 필수	7개
일반 학습기기 학습 가능	1개
계	8개

- 중도 해지 시 학습기기 잔금 납부 등과 관련된 분쟁이 다수 발생하고, 스마트 학습을 위해 학습기기를 새로 구매하는 것이 가계 경제에 부담이 될 수 있으므로 소비자가 소유한 기기의 활용 가능 여부 또는 대여·렌탈(대여료를 납부하면서 사용 후 반납) 방식으로 학습기기를 제공하는지 여부를 조사함.
- 확인 결과, 전용 학습기기를 사용해야하는 7개 상품 모두 일반 소비자*에게 구매 방식으로만 태블릿PC를 제공함.
- * 일부 상품의 경우 법인(어린이집 등)에는 대여 프로그램을 제공

나. 중도 해지 시 위약금 산정

- 스마트 학습지 계약의 중도 해지 시 위약금이 청구되며, 계약을 유지한 기간 동안 소비자가 사용한 이익(사용대금)만 공제하고 잔액을 환불하는 경우(이하 ‘위약금 미청구형’)와 사용대금에 더하여 약정 기간을 유지하지 않은 것에 대해 별도의 손해배상금을 부과하는 경우(이하 ‘위약금 청구형’)로 구분됨.

<스마트 학습지 해지금 산정 방식>

(단위 : 개)

형태	스마트 학습지 구성		상품 개수	
	학습기기	콘텐츠		
위약금 청구	계약체결 시 할인가 제공, 해지 시 정가 납부	누적할인액 전체 반환	2	4
	계약체결 시 납부한 금액 기준 정산(정가 제공, 정가 납부)	잔여기간(약정기간-계약 유지기간)×월회비×10%	2	
위약금 미청구	계약체결 시 납부한 금액 기준 정산(정가 제공, 정가 납부)	별도 손해배상금 없이 사용 대금 공제 후 환불	2	
해지 불가	중도해지 불가로 위약금 청구 없음		1	
기타	소비자가 개별 구매하거나 사업자 온라인 사이트에서 구매, 별도 정산금 없음	1개월 계약을 원칙으로 하며, 해지 시 잔여기간 요금의 10%를 공제	1	
계			8	

- (위약금 청구형) 조사대상 8개 상품 중 4개 상품은 약정기간 내 중도 해지 시 위약금을 청구함.
- (콘텐츠) 스마트 학습지는 1개월 이상의 약정기간 동안 계속적으로 디지털 콘텐츠 및 학습교재를 공급하는바, 「방문판매법」에서 정하는 ‘계속거래’에 해당하므로 동법 제31조 및 제32조에 따라 위약금을 납부하고 언제든지 해지 가능함.
- 또한, 공급되는 학습 콘텐츠는 학습교재와 디지털콘텐츠가 결합되거나 디지털 콘텐츠만으로 구성되므로 위약금 산정 시 「소비자분쟁해결기준」의 도서·음반 또는 인터넷콘텐츠 품목의 위약금 기준(미경과 계약기간 구독료의 10% 또는 잔여기간 이용료의 10%)을 적용할 수 있음.
 - 따라서 학습교재를 포함한 학습콘텐츠의 위약금은 잔여기간 콘텐츠 이용요금의 10%를 초과하지 않는 범위 내에서 산정함이 타당함.
 - 조사결과, 위약금을 청구하는 상품 4개 중 2개 상품의 학습콘텐츠 위약금이 「소비자분쟁해결기준」을 초과하는 구간이 있는 것으로 확인됨.

- (학습기기) ‘위약금 청구형’ 4개 상품의 학습기기 위약금 산정 기준을 검토한 결과, 2개는 할인 가격으로 제공된 기기에 대해 해지 시 정상 가격을 기준으로 잔금을 청구함.

* 나머지 2개 상품은 계약금액(실 납부금액)을 기준으로 학습기기 잔여 대금을 청구하는 것으로 확인됨.

- 학습기기 구매 계약은 할부거래에 해당해 「방문판매법」에 따른 중도 해지가 어려우므로 소비자는 계약 체결 전 해지 시 학습기기의 정산 기준을 꼼꼼히 확인할 필요가 있음.

- (위약금 미청구형) 조사대상 8개 상품 중 2개 상품은 중도 해지 시 별도 손해배상 등의 위약금 없이 이용대금만을 공제하는 것으로 나타남.

- (중도 해지 불가형) 조사대상 8개 상품 중 1개 상품은 대금을 일시불 또는 할부로 납부하고 기간의 제한 없이 학습기기를 활용해 학습 콘텐츠를 이용할 수 있음.

- 해당 사업자는 다른 스마트 학습지 계약과 달리 ‘계속거래’가 아닌 ‘할부거래’이므로 중도 해지가 불가함을 계약서·약관 내 규정하고 해당 내용을 계약 체결 시 고지했다는 이유로 소비자의 해지 요구를 거절함.

- 그러나 총 학습량이 5년 6개월분에 이르고 학습지의 배송이 단계별로 이루어져 일시 구매상품으로 보기 어려움.

- 또한 동 상품이 소비자의 정당한 계약 해제·해지권을 제한하는지 여부에 대해 법률자문을 의뢰한바, ‘계속거래’ 봄이 타당하다는 의견임.

※ 계속거래로 볼 수 있는 사정

- 5년 6개월분의 강의 내용이 계속적으로 제공된다는 점과 콘텐츠의 내용, 분량, 질 등을 고려해볼 때 학습 기간이 단축될 수는 있어도 일시 또는 단기간 내에 학습을 완료하는 것이 사실상 어렵기 때문에 계속적으로 서비스가 제공될 수밖에 없음.
- 또한, 할부거래로 해석한다면 강의가 만족스럽지 못할 경우에도 잔여 강의와 교재를 본인 의사와 다르게 구매하여야하는 불이익이 발생하게 됨.

- 이에, 소비자피해 및 불필요한 분쟁 발생 예방을 위해 중도 해지를 허용하고, 위약금을 청구하는 방식으로 약관을 개선할 필요가 있음.

- (기타) 조사대상 8개 상품 중 1개 상품의 경우, 학습기기가 스마트 학습지 계약에 포함되어 있지 않아 정산금이 없음.
- 학습 콘텐츠는 약정 조건 없이 1개월의 계약기간을 기본으로 하며, 1개월씩 연장되는 형태임.

다. 학습기기 청약철회 조건

- 학습기기 구매 계약은 관련 법률*에 따라 계약서를 받은 날(계약서 받은 날보다 공급일이 늦은 경우 공급일)부터 상당한 기일(할부거래법·전자상거래법: 7일, 방문판매법: 14일) 내에 청약철회가 가능함.
 - * 「할부거래에 관한 법률」 제8조, 「방문판매 등에 관한 법률」 제8조, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조 등
- 또한, 상품 내용을 확인하기 위해서 포장을 훼손하는 경우는 청약철회 제한 사유에 해당하지 않음.
- 학습 시 전용 학습기기가 필요한 7개 상품*의 학습기기 청약철회 조건을 조사한 결과, 3개 상품은 포장 개봉 시 청약철회가 불가하다고 규정하고 있어 개선이 필요함.
 - * 조사대상 8개 상품 중 전용 학습기기가 필요하지 않은 1개는 제외

<청약철회 제한에 관한 계약서 고지 예시>



3 소비자 불만·피해 사례

□ 교사 배정 불가로 인한 계약해지 시 위약금 요구

소비자 A씨(여, 40대)는 스마트 학습지 구독 중 이사하여 사업자에게 서비스 지역 변경을 요청했으나, 교사 배정이 약 한 달 동안 지연되다가 잠정 불가 통보를 받음. 이에 소비자는 계약의 해지를 요구했으나, 사업자는 학습기기 등에 관한 위약금을 청구함.

□ 교사 불성실로 인한 계약해지 시 위약금 요구

소비자 B씨(여, 40대)는 스마트 학습지 계약을 체결했으나, 방문교사의 지속적인 지각과 불성실한 태도 등으로 사업자에게 문제를 제기함. 문제가 지속되어 교사 교체를 요구했으나, 사업자 측은 교체 가능한 교사는 소비자가 계약 체결 당시 수업이 불가하다고 말한 시간에만 수업이 가능하다고 함. 이에 소비자는 사업자의 귀책사유로 인한 계약 해지를 요구했으나 사업자는 위약금을 청구함.

□ 학습기기 기능 하자에 따른 계약 해지 시 위약금 요구

소비자 C씨(여, 40대)는 자녀가 학습기기를 이용해 수업을 진행하던 중 잦은 끊김 현상이 발생하여 수차례 A/S 받았으나 개선되지 않아 위약금 없는 계약해지를 요구함. 그러나 사업자는 학습기기 및 사은품 등에 대해 과도한 위약금을 청구함.

□ 태블릿PC 포장 개봉을 이유로 청약철회 거부

소비자 D씨(남, 30대)는 자녀의 학습을 위하여 스마트 학습지 구독 계약을 체결하고 태블릿PC를 배송 받음. 소비자는 포장 개봉 후 태블릿PC의 제조일자 등에 불만이 생겨 전원을 켜지 않은 상태로 사업자에게 태블릿 PC 교환을 요청했으나 거부당하여, 계약 체결 5일 후 청약철회를 요구함. 그러나 사업자는 포장 개봉을 이유로 청약철회를 거부함.