

36. 외식서비스업(2개 업종)

외식서비스업(연회시설 운영업)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 사업자의 사정으로 인한 계약해제  - 사용예정일로부터 1개월전 이전에 계약을 해제한 경우  - 사용예정일로부터 7일전 이전에 계약을 해제한 경우  - 사용예정일로부터 7일전 이후에 계약을 해제한 경우	○ 계약금 환급  ○ 계약금을 위약금으로 함  ○ 계약금 및 총 이용금액의 10%를 배상	* 총이용금액이란 이용자가 사업자에게 계약시 정한 총 금액을 말하며, 계약금·부대시설 이용료 등의 금액을 모두 포함한다. 다만, 보증금은 포함되지 않는다.
2) 소비자의 사정으로 인한 계약해제  - 사용예정일로부터 1개월전 이전에 계약을 해제한 경우  - 사용예정일로부터 7일전 이전에 계약을 해제한 경우  - 사용예정일로부터 7일전 이후에 계약을 해제한 경우	○ 계약금 환급  ○ 계약금을 위약금으로 함  ○ 계약금 및 총 이용금액의 10%를 배상	
3) 부대품 및 부대시설  - 사업자의 고의·과실로 부대품 및 부대시설 미이용  - 부대품 및 부대시설 미사용으로 인한 부당대우	○ 부대품 및 부대시설 이용요금의 배액 배상  ○ 부대품 및 부대시설 이용요금의 배액 배상	

외식서비스업(연희시설 운영업 외 외식업)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 사업자의 예약보증금 요구 시 정보제공의무	○ 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 - 사업자의 사정으로 인한 계약해제 - 소비자의 사정으로 인한 계약해제	○ 예약보증금 환급 ○ 예약보증금 환급	* 예약보증금의 명시적인 고지방법은 문자메시지 등 소비자가 손쉽게 확인할 수 있는 방법을 말함 * 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 - 소비자의 사정으로 인한 계약해제(예약부도 등) · 약정이용시점부터 1시간전 이전 계약해제 · 약정이용시점부터 1시간전 이후 계약해제(예약부도 포함)	○ 예약보증금의 2배 금액을 환급(예약보증금 환급 + 손해배상금) ○ 예약보증금 환급 ○ 예약보증금을 위약금으로 봄	