

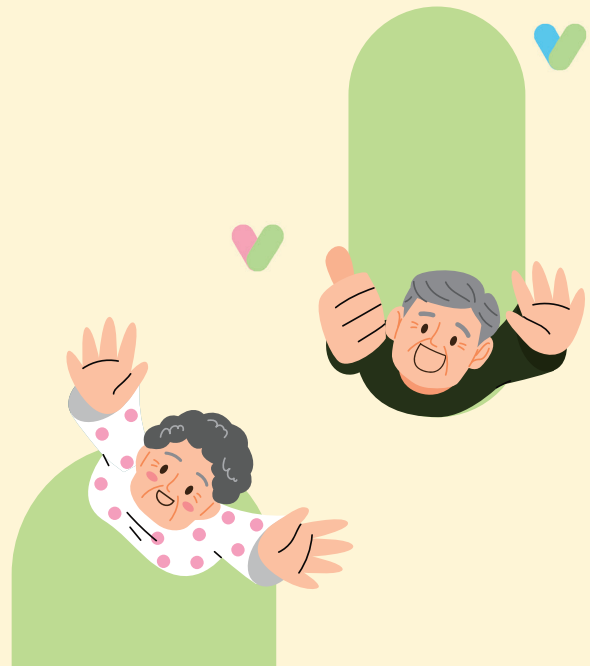


2025 소비자교육



고령층을 위한

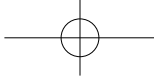
주요 상담 사례



한국소비자단체협의회



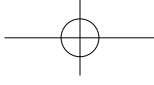
공정거래위원회



## 2025 소비자교육 고령층을 위한 주요 상담 사례

### CONTENTS

01_ 체험관, 홍보관 방문하여 구매한 건강식품의 반품 환급 요구	3
02_ 요양병원 입원 중 낙상사고 발생에 따른 손해배상 요구	6
03_ 임플란트 시술 후 통증에 따른 문제 발생 환급 요구	9
04_ 폐암 오진으로 인한 수술에 따른 손해배상 요구	12
05_ 유사투자자문 서비스 계약취소에 따른 환급 요구	15
06_ 로또 당첨번호 제공 약정서비스 계약해지 요구	18
07_ 계약과 다른 이동전화서비스 과다요금 청구 환급 요구	22
08_ 구매하지 않은 스마트워치 개통 철회 및 환급 요구	25
09_ 사은품 제공을 이유로 거절된 상조서비스 계약해지 요구	29
10_ 전기밥솥 내솥 소모품 교체 비용 무상 제공 요구	32



고령층을 위한 주요 상담 사례

01

## 체험관, 홍보관 방문하여 구매한 건강식품의 반품 환급 요구



노년층은 건강에 민감하고 건강식품에 관심이 많다. 체험관, 홍보관은 상품판매가 목적으로 공짜선물, 효도관광, 의료기기 무료 체험 등으로 사람들을 모아 일반식품을 건강 식품으로 둔갑하거나 만병통치약으로 허위 과장 광고하며 값싼 상품을 비싸게 판매하는 경우가 많다. 판매 상술에 속아 강매, 충동구매 등으로 인한 소비자 피해가 발생하지 않도록 각별한 주의가 필요하다.

### ▶ 상담 사례



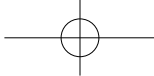
이건 또 뭐예요? 이런 물건 함부로 사면 안 되는데요.



아니. 친구들이 좋은 데가 있다고 같이 가자고 해서...  
가면 선물도 주고 한다고 해서 말이야...



그래서 이건 뭐예요? 새로 사셨어요?



## 2025 소비자교육



그게... 요즘 잠을 푹 못 자는데...  
이거를 먹으면 잠도 잘 자고 피곤하지도 않고 효과도 좋다고 해서...  
또 무료체험분도 준다고 먹어보고 결정하라고 해서 샀지.



이게 얼마인데요? 얼마나 사셨어요?



꾸준히 먹어야 효과가 좋다고 해서 1년 치 샀지.



네? 1년 치라고요? 함부로 사시면 안돼요. 어떤 제품인지도 모르잖아요.



그렇지... 며칠 먹어봤는데 별로 효과가 없는 것 같아서 환불하려던 참이었어.

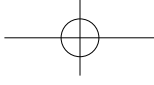


영수증이나 계약서는 받으셨어요?



아니. 영수증은 없는 것 같은데... 카드로 샀어.





## 고령층을 위한 주요 상담 사례

### 꼭 확인하세요.



#### ✓ 건강식품 구입 시 무료체험 등의 상술에 현혹되지 않는다.

- 무료체험 후 계약취소 요구 시 각종 이유(체험기간 경과, 본품 손상 등)로 환불을 거부하거나 비용을 청구하는 경우가 있으므로 '무료체험'이라는 조건에 현혹되지 말고 계약 내용을 꼼꼼히 확인한다.

#### ✓ 신뢰할 수 있는 업체인지 확인한다.

- 판매방식(통신·전화·방문판매업 등)에 따른 영업 신고를 했는지 여부를 공정거래위원회 홈페이지([www.ftc.go.kr](http://www.ftc.go.kr))를 통해 확인한다.

#### ✓ 제품 주문 후 구입의사가 없을 경우 기한 내 청약철회를 요구한다.

- 물품의 실제 수령일을 기준으로 통신판매(전자상거래 등)의 경우 7일, 방문 및 전화권유 판매의 경우 14일 이내에 청약철회를 할 수 있다.
- 방문 및 전화권유판매의 경우 사업자가 계약조건이 명시된 계약서를 제대로 제공하지 않았다면 계약이 정상적으로 성립된 것으로 볼 수 없으므로 청약철회가 가능한 것을 안 날로부터 14일 이내에 청약철회를 할 수 있다.

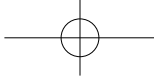
#### ✓ 판매자의 효능·효과 등의 계약내용 설명에 유의한다.

- 효능·효과로 인한 분쟁 시 이에 대한 책임소재를 입증하기가 쉽지 않으므로 구입 전 정확한 정보를 확인해야 한다.
- '건강기능식품'을 구입할 경우 인증마크 표시가 있는지 확인 후 구입한다. 단, 의약품과 달리 질병을 치료하거나 예방할 수 없으므로 이를 참고하여 구입 전 필요성 여부를 충분히 고려한다.



# 1372

자율적인 분쟁해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 '1372소비자상담센터(국번없이 1372(발신자부담), [www.ccn.go.kr](http://www.ccn.go.kr))'를 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.



## 02

# 요양병원 입원 중 낙상사고 발생에 따른 손해배상 요구



초고령사회로 진입하며 노년층의 건강과 돌봄이 점차 중요해지고 있다. 이에 일상 생활에서의 지속적인 돌봄 제공 및 가족의 부담을 줄이기 위해 요양서비스 이용이 많아지고 있다. 요양병원은 환자들에 대한 안전관리가 매우 중요한 시설로 사고발생 시 책임 소재와 책임 범위를 꼼꼼하게 확인해야 한다.

### ▶ 상담 사례



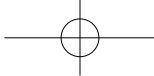
저희 부모님이 요양병원 입소 중에 간병인이 침상으로 옮기는 과정에서 낙상사고가 발생했는데요.



네. 많이 놀라셨겠네요.



네. 낙상사고 후, 바로 정형외과로 전원하여 대퇴부 하단 골절 진단을 받고 수술을 했어요. 수술 후 여러 치료 및 드레싱 등을 하고 퇴원을 했어요.



### 고령층을 위한 주요 상담 사례



3개월 정도 입원하고 퇴원을 했는데 치료비가 1,400여만원,  
간병비 700여만원이 나왔어요.



네. 그러셨어요.



간병비는 간병인보험이 있어서 보험회사에서 1,000만원을 받았어요.  
요양병원은 간병인을 고용하고 관리하면서 환자의 안전을 책임져야 할  
의무가 있는 곳인데요. 치료비 외에 발생한 손해 금액을 요양병원에서  
부담해야 된다고 생각해요.  
부모님의 과실로 일어난 일이 아니고 간병인의 과실로 인한 사고인데  
손해배상을 받을 수 있을까요?



네. 요양병원은 병원 특성상 CCTV가 설치되어 있으니 관련 영상 등  
확인이 가능할 것 같아요. 낙상사고 발생 후, 병실에 있던 간호사, 간병인,  
보호자 등이 사고 후 시간의 경과나 응급조치를 한 내용이 있을 것으로  
생각되니 당일 조치 상황이나 진료기록, 차트 같은 서류를 확인해야 할 것  
같아요. 혹시 낙상사고를 입증할 수 있는 자료가 있나요?



네. 영상자료 1개가 있어요. 병원에서 일부 금액을 부담해야 한다고 생각이  
돼요. 금액은 조정할 의사가 있고요.

꼭 확인하세요.



✓ 낙상사고를 입증할 수 있는 자료를 확인한다.

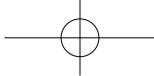
- 요양병원은 거동이 어렵거나 인지 기능이 저하된 환자들이 입원해있는 공간으로 이러한 환경 속에서 발생할 수 있는 낙상사고는 대부분 시설 및 관리 미비 등으로 발생한다.
- 요양병원 특성상 곳곳에 CCTV가 설치되어 있으니 사고 발생 시간, 장소, 상황을 영상 자료 등을 통해 구체적으로 확인한다.
- 응급조치 요청 및 의료진 대응 시간, 진단서, 차트, 치료기록서 등의 서류를 확인하고 확보한다.
- 사고경위서 및 지출에 사용한 의료비 영수증, 보험료 등을 확인한다.

※ 요양병원에서 발생한 낙상사고는 병원의 과실 여부에 따라 손해배상 가능여부가 갈리며, 병원이 환자의 상태를 알고도 예방 조치를 하지 않았다면 과실이 인정되어 손해배상 청구가 가능하다.



1372

자율적인 분쟁해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 '1372소비자상담센터(국번없이 1372(발신자부담), [www.ccn.go.kr](http://www.ccn.go.kr))를 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.



고령층을 위한 주요 상담 사례

03

## 임플란트 시술 후 통증에 따른 문제 발생 환급 요구



나이가 들면서 자연스럽게 발생하는 치아 손실은 전반적인 건강에 큰 영향을 미친다. 음식물 섭취가 제대로 이루어지지 않으면 영양 불균형이 생기고 이는 면역력 저하로 이어질 수 있다. 임플란트는 이런 문제를 해결할 수 있는 가장 효과적인 방법으로 시술 병원 의료진의 경력, 병원의 규모, 비용, 수술 후 관리 프로그램 등 꼼꼼한 확인이 필요하다.

### ▶ 상담 사례



작년에 임플란트 시술한 건 좀 어때?



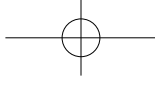
지금 일 년이 지났는데도 아직도 치아 통증이 있어.



아직도? 병원은 가봤어? 치료는 했고?



아니. 몇 번 가서 치아 통증이 있다고 치료해달라고 요청을 했는데 안 해 주던데. 그래서 다른 치과에 가봤지.



## 2025 소비자교육

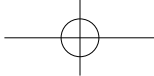


그래? 다른 치과에서는 뭐라고 하는데?



임플란트 시술할 때 뼈 이식을 했다고 들었는데 여기 치과에서 보더니  
뼈 이식한 흔적이 보이지 않는다고...





## 고령층을 위한 주요 상담 사례

### 꼭 확인하세요.



✓ **시술을 결정하기 전에 구강건강 상태와 치료계획에 대한 상세한 설명을 듣는다.**

- 시술 전 구강건강 상태를 확인하여 발생할 수 있는 문제에 대비한다.
- 임플란트 시술은 한 번의 치료과정이 아니라 장기간에 걸쳐 진단 및 치료계획 등의 단계적 의료행위가 순차적으로 적용되므로 상세한 설명을 듣는다.

✓ **시술을 결정했다면 예상 치료 기간, 비용 등에 대한 충분한 상담을 듣는다.**

- 단계별 의료행위가 적용되므로 치료 시작 전 충분한 상담을 듣고 의료기관을 신중히 선택한다.
- 임플란트 시술은 한 번 받으면 반영구적으로 사용할 수 있기 때문에 사용 되는 제품의 원산지 및 AS 정책 등을 확인한다.

✓ **치료단계에 따라 비용을 분할 납부한다.**

- 치료비용을 선납하기보다는 치료 결과를 확인하면서 치료단계에 따라 분할 납부하여 치료비 환불과 관련된 분쟁을 예방한다.



# 1372

자율적인 분쟁해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 ‘1372소비자상담센터(국번없이 1372(발신자부담), [www.ccn.go.kr](http://www.ccn.go.kr))’를 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.

## 04

## 폐암 오진으로 인한 수술에 따른 손해배상 요구



암은 국내 사망원인 1위 질병이지만 일부 암의 경우 조기에 발견해 치료하면 완치가 가능하여 조기 발견과 대처가 중요하다. 진료 및 건강검진 과정에서 오진 등으로 인한 암 관련 의료분쟁이 증가하고 있으며 의료소송으로도 이어질 수 있다. 의료소송에서 손해배상 청구를 할 수 있으나 입증책임은 환자에게 있으므로 의료기록 확보가 꼭 필요하다.

### ▶ 상담 사례



요즘 운동도 잘 안 나오던데... 몸은 좀 어때?

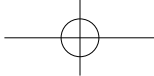


알잖아. 벌써 5년이나 지난 일인데 아직도 그때 생각하면 화가 나.  
\*\*대학병원에서 폐암이라고 해서 너무 놀라서 바로 수술 날짜 잡고  
폐 수술했잖아. 폐 1/3 절제수술을 했었는데...



그치. 그때 너무 놀랐잖아. 근데 폐암도 아니었잖아.  
오진이었지?





### 고령층을 위한 주요 상담 사례



그러니까! 수술까지 다 받고 조직검사 해보니까 폐결핵이라고 했잖아.  
말이 되는 일이냐고...  
우리 가족들 다 놀라고... 난 오진 이야기 듣고 쓰러질 뻔 했잖아.  
멀쩡한 사람 폐 절제를 해놓고 말이야.  
내가 그때 이후로 10분만 걸어도 숨이 찬다고..



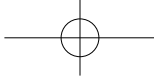
그렇지. 상상할 수 없는 일이지.  
\*\*대학병원이 오진을 한다는 게 말이 안 된다고!  
오진으로 따로 보상받은 것도 없잖아?



우리 애들이 알아봐줘서 의료분쟁조정 접수도 하고 상담도 받고 했는데...  
\*\*대학병원이 조정에 응하지 않아서 아무것도 처리 안 되었잖아.



그러니까. 폐결핵은 약만 먹어도 치료가 가능한데...



→ 꼭 확인하세요.



✓ **검진 전에 건강 상태를 의사에게 상세히 알린다.**

- 건강검진이나 진료 시 질환(과거병력)이나 현재의 이상 증상, 가족력 등을 상세히 알린다.

✓ **검진결과에 대한 상세한 설명을 요구한다.**

- 검사결과나 진료내용을 이해하기 어려운 경우, 의료진에게 쉽게 풀어서 설명해줄 것을 요구한다.

✓ **새로운 증상이 발생하거나 이상 증상이 지속될 경우 반드시 진료를 받는다.**

- 검진 후 '정상'으로 진단받았더라도 이상 증상이 발생하거나 증상이 지속된다면, 다시 병원을 방문하여 진료를 받는다.

✓ **추적관찰을 위한 진료를 성실히 받는다.**

- 경과를 보기 위해 추적관찰이 필요한 상태로 진단되면 의사의 경과관찰 중단 설명이 있을 때까지 예약일에 맞춰 진료를 받는다.

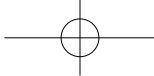
✓ **암 오진 의심 시 관련 자료를 확보하고 분쟁해결 전문기관의 도움을 받는다.**

- 암 오진이 의심되면 우선 상세한 설명을 요구하고 관련 자료(진료기록부 및 수술기록, 영상 검사자료 등)를 확보한다.



1372

당사자 간 분쟁해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 '1372소비자상담센터(국번없이 1372(발신자부담), [www.ccn.go.kr](http://www.ccn.go.kr))'를 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.



고령층을 위한 주요 상담 사례

05

## 유사투자자문 서비스 계약취소에 따른 환급 요구



주식투자를 하는 사람들이 늘어나면서 고수익을 보장한다고 광고하거나 고가의 일회성 종목 추천 계약을 유도하는 등 유사투자자문서비스(일명 주식리딩방) 업체의 불건전 영업행위가 늘고 있다. 전화, 문자, SNS오픈 채팅방 등을 통한 무분별한 광고로 유료 회원을 모집해 사기, 기만성 판매행위를 하고 있으며 이에 피해가 급증하고 있어 각별한 주의가 필요하다.

### ▶ 상담 사례



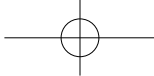
\*\*\*컴퍼니입니다. 저희가 특별 프로모션 기간으로 주식 종목을 추천해드리고 300% 수익을 보장해드리는 서비스를 운영중입니다.



네. 그런데요.



개인별로 전문 담당자가 배정되어 주식 종목을 추천해드리고 있어서 수익이 보장되며 소규모로 운영되고 있습니다.  
이번 기회에 서비스에 등록해보시지요? 특별히 안내를 드립니다.



## 2025 소비자교육



아니. 고민 좀 해봐야할 것 같은데...  
300%나 수익이 보장된다고요? 확실한 거예요?



당연하죠. 주식 종목을 추천해드리니까 관련 주식만 구입하니  
수익이 날 수 밖에 없죠.  
지금이라도 시작하셔야죠. 특별히 안내를 드리는 거예요.  
미리 서비스 신청하면 바로 시작할 수 있고요.  
이번 기회를 놓치면 다시 안내를 드릴 수가 없어요.  
결제는 카드로 하시죠? 카드번호가?

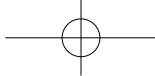


네. \*\*카드이긴 한데...

### 꼭 확인하세요.



- ✔ **고수익 광고에 현혹되어 충동적으로 계약하지 않도록 주의한다.**
  - 주식은 고위험 투자상품으로 투자원금의 손실 가능성이 높다는 점을 인식하고, 무조건 고수익을 얻을 수 있는 것처럼 광고하는 업체는 피한다.
  - 서비스 가입 후 단기간 내에 고수익 종목을 제공한다고 하며 추가 가입을 권유하는 경우, 충동적으로 가입하지 말고 기존 서비스를 충분히 이용한 후 판단한다.
- ✔ **가입 전 계약서를 요구하고 중요사항은 반드시 확인한다.**
  - 영업사원의 설명만 듣고 계약서에 서명하지 말고, 가입 전 계약서를 요구하여 설명받은 주요 내용이 계약서에 똑같이 기재되어 있는지 확인한다.
  - 계약서에서 '계약개요', '해지·환불 조건' 등 중요사항을 반드시 확인한다.



## 고령층을 위한 주요 상담 사례

### 꼭 확인하세요.



✔ **계약금은 가능한 신용카드 할부로 결제하고, 현금거래 유도나 카드 일시불 결제 후 할부로 전환하겠다는 업체는 피한다.**

- 업체에서 현금결제 시 할인을 제안하더라도 계약기간이 장기간이면 업체의 폐업이나 계약해지 거부 등에 대비하여 가급적 신용카드로 할부결제를 한다.
- 계약 시 카드 일시불 결제 후 카드사를 통해 할부 전환을 하면, 최초 거래가 일시불 거래이므로 추후 할부항변권 행사가 불가할 수 있으니 주의한다.

✔ **계약 후 업체에서 제공하는 투자정보를 맹신하지 않는다.**

- 유사투자자문업체는 금융기관이 아니고, 특별한 요건 없이 금융감독원에 신고하는 것만으로도 영업이 가능하므로 전문성이 보장되지 않음에 유의한다.

✔ **계약해지 시 녹취, 문자, 내용증명 등 입증자료를 남겨 향후 발생할 수 있는 분쟁에 대비한다.**

- 계약해지 요청 시 업체가 회피하는 경우가 많아, 분쟁에 대비한 계약해지 요청 사실을 '녹취', '문자', '내용증명' 등 입증 가능한 방법으로 남긴다.
- 신용카드 할부거래일 경우에 업체, 신용카드사에도 청약철회 또는 계약해지에 따른 할부항변을 신청한다.



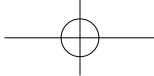
# 1372

자율적인 분쟁해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 '1372소비자상담센터(국번없이 1372(발신자부담), [www.ccn.go.kr](http://www.ccn.go.kr))를 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.



# 1322

'1대1 투자자문행위', '자동매매 프로그램 판매' 등 '자본시장법' 위반행위의 경우 금융감독원 인터넷 홈페이지([www.fss.or.kr](http://www.fss.or.kr)) → 「민원·신고」 → 「불법 금융신고센터」 → 「유사투자자문피해신고」 또는 전화☎ 1332로 신고할 수 있다.



06

## 로또 당첨번호 제공 약정서비스 계약해지 요구



로또 당첨번호 예측서비스(로또정보서비스)는 일확천금에 대한 소비자의 기대 심리를 이용해 일정 기간 로또 당첨 예상 번호를 조합해 서비스를 제공하는 것이다. 계약기간 동안 당첨이 되지 않을 경우 전액 환불 또는 무상으로 서비스를 제공하겠다는 등의 상술로 소비자를 유인하여 계약을 유도한다. 로또 당첨 예상 번호는 사업자가 임의로 조합한 번호를 발송하여 서비스를 제공하는 것으로 과학적 근거가 없으며 피해 예방을 위해 각별한 주의가 필요하다.

### ▶ 상담 사례



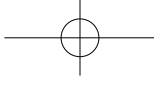
무슨 일이야? 안색이 안 좋은데?



이걸 어떡하지. 큰일이네.



무슨 일인데.



### 고령층을 위한 주요 상담 사례



아니. 며칠 전에 모르는 번호로 전화가 와서 한번 받았는데...  
\*\*\*\*라는 회사라고 하면서 로또 당첨번호를 알려주겠다는거야.



그런 게 있다고? 그게 사기 아니야?



글쎄. 매월 19만 9천원을 6개월 동안 내면 로또 당첨번호를 알려주겠다는거야.  
그래서 고민 좀 하다가 로또 당첨번호를 알려준다고 하니 괜찮을 것 같아서  
6개월만 해보려고 신청을 했지



그래? 그래서 로또번호를 알려주고 있는거야?

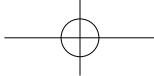


아니. 신청하고 로또 당첨번호라고 한번 알려주더니 또 알려주지를 않는거야.



한 번만 알려줬다고? 돈은 다 냈고?





## 2025 소비자교육

### 꼭 확인하세요.



✔ **로또 당첨번호 예측서비스에 현혹되지 않는다.**

- 로또 당첨번호 예측서비스는 사업자가 임의로 조합한 번호를 발송하는 것으로서 과학적 근거가 없으므로 당첨 보장 등 유혹에 현혹되지 않도록 주의한다.

✔ **계약서 및 약관을 요구하고, 소비자에게 불리한 내용이 없는지 꼼꼼히 확인한다.**

- 계약서 및 약관을 교부하지 않거나 계약서 및 약관에 소비자에게 불리한 내용이 있는 경우 되도록 계약을 체결하지 않는다.

✔ **당첨 보장 등 특약에 대해서는 녹취·문자 메시지 등 입증자료를 확보한다.**

- 사업자가 나중에 당첨 보장 등의 특약이 없었다고 주장하는 경우가 빈번하므로 입증자료를 확보한다.

✔ **1개월 이상 장기 이용의 경우 이용기간 중 언제든지 해지가 가능하므로, 사업자에게 내용증명 등 서면으로 계약해지 의사를 표시한다.**

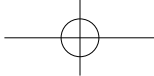
- 「방문판매 등에 관한 법률」에 따라 1개월 이상 장기 이용은 계속거래에 해당 돼 위약금 등을 지불하고 계약을 해지할 수 있다.
- 계약해지의 시점과 관련하여 분쟁이 발생할 수 있으니 계약해지의 의사는 구두가 아닌 내용증명 등 서면으로 통보하는 것이 좋다.



# 1372

자율적인 분쟁해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 '1372소비자상담센터(국번없이 1372(발신자부담), [www.ccn.go.kr](http://www.ccn.go.kr))를 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.





## 고령층을 위한 주요 상담 사례

### → 관련 법률

### 방문판매 등에 관한 법률

#### 제2조

이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

10. “계속거래”란 1개월 이상에 걸쳐 계속적으로 또는 부정기적으로 재화등을 공급하는 계약으로서 중도에 해지할 경우 대금 환급의 제한 또는 위약금에 관한 약정이 있는 거래를 말한다.

#### 제31조

계속거래업자등과 계속거래등의 계약을 체결한 소비자는 계약기간 중 언제든지 계약을 해지할 수 있다. 다만, 다른 법률에 별도의 규정이 있거나 거래의 안전 등을 위하여 대통령령으로 정하는 경우에는 그러하지 아니하다.

#### 제32조

- ① 계속거래업자등은 자신의 책임이 없는 사유로 계속거래등의 계약이 해지 또는 해제된 경우 소비자에게 해지 또는 해제로 발생하는 손실을 현저하게 초과하는 위약금을 청구하여서는 아니 되고, 가입비나 그 밖에 명칭에 상관없이 실제 공급된 재화등의 대가를 초과하여 수령한 대금의 환급을 부당하게 거부하여서는 아니 된다.
- ② 계속거래등의 계약이 해지 또는 해제된 경우 소비자는 반환할 수 있는 재화 등을 계속거래업자등에게 반환할 수 있으며, 계속거래업자등은 대통령령으로 정하는 바에 따라 대금 환급 또는 위약금 경감 등의 조치를 하여야 한다.
- ③ 계속거래업자등은 자신의 책임이 없는 사유로 계약이 해지 또는 해제된 경우 소비자로부터 받은 재화등의 대금(재화등이 반환된 경우 환급하여야 할 금액을 포함한다)이 이미 공급한 재화등의 대금에 위약금을 더한 금액보다 많으면 그 차액을 소비자에게 환급하여야 한다. 이 경우 환급이 지연되는 경우에는 총리령으로 정하는 지연기간에 대한 지연배상금을 함께 환급하여야 한다.



## 07

## 계약과 다른 이동전화서비스 과다요금 청구 환급 요구



무료 단말기 교체, 저렴한 요금제, 사은품 제공 등 판매자의 구두설명만 믿고 이동전화서비스에 가입한 후, 설명과 다른 계약조건으로 피해를 겪는 사례가 빈번히 발생하고 있다. 이동전화서비스 가입 전 구두설명과 계약서의 내용이 맞는지 계약 내용을 정확하게 확인하고 피해가 발생하지 않도록 주의한다.

### ▶ 상담 사례



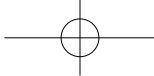
\*\*통신사 고객센터입니다.



네. 제가 \*\*\*대리점에서 핸드폰을 새로 구매하고 개통했어요.  
그런데 요금이 잘못 청구되는 것 같아요.



네. 지금 전화를 주신 선생님께서 직접 구매하고 계약하셨나요?  
정보확인을 위해 이름, 생년월일 알려주시겠어요?



### 고령층을 위한 주요 상담 사례



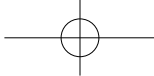
네. 제가 수급자로 핸드폰은 수신 서비스만 이용하고 기존에 매월 2만 2천원만 요금을 내고 있었어요. \*\*\*대리점에서도 핸드폰을 개통하면서 이런 내용을 이야기했구요. 기존에 사용한 핸드폰 요금처럼 똑같이 사용할 수 있다고 해서 새로 구매하고 가입한 건데요.



네. 우선은 선생님께서 핸드폰을 구매한 \*\*\*대리점에 내용을 좀 알아봐야 할 것 같은데요.



아니, 제가 \*\*\*대리점에 가서 항의하고 이의를 제기하니깐 10만원을 입금해준다고 하며 내년 4월까지 계속 지금 요금으로 청구된다고 하는데요.  
이건 잘못된 것 아닌가요? 너무 부당한데요.



## 2025 소비자교육

### 꼭 확인하세요.

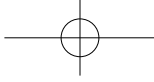


- ✓ 이동전화서비스 개통 전에 구두약정과 서면·전자계약서가 일치하는지 여부를 반드시 확인하고, 가입 시 계약서를 받아 보관한다.
- ✓ 계약기간, 단말기 대금, 요금제 등을 확인하고 별도 약정사항에 대해서는 계약서에 기재할 것을 요구한다.
  - 이동전화서비스 계약 체결과정에서 사업자가 중요사항을 고지하지 않거나 허위고지한 경우 위약금 없이 해지할 수 있다.
- ✓ 가입 시 '단말기 대금 무료, 저렴한 요금제로 데이터 무제한 이용 가능' 등과 같은 문구에 현혹되지 않고 계약 내용을 꼼꼼히 확인한다.
- ✓ 매월 요금청구서나 상세 내역을 꼼꼼히 확인하여 부가서비스, 소액결제 등 신청하거나 이용하지 않는 서비스 대금이 청구된 경우 즉시 통신사 고객센터에 확인한다.
- ✓ 명의도용, 스미싱 등 범죄 행위로 인한 부당요금 청구가 확인된 경우 즉시 경찰서로 신고한다.
- ✓ 계약해제·해지 처리 절차 및 위약금 등에 대해 미리 알아보고 신청하며, 이후 처리 여부에 대해 정확하게 확인한다.
- ✓ 단말기 품질 불량일 경우, 해지 희망 시 개통 후 14일 이내 제조사 서비스센터를 방문하여 불량 교품증을 발급 받은 뒤 개통 대리점으로 청약철회를 요청한다.



# 1372

자율적인 분쟁해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 '1372소비자상담센터(국번없이 1372(발신자부담), [www.ccn.go.kr](http://www.ccn.go.kr))를 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.



고령층을 위한 주요 상담 사례

08

## 구매하지 않은 스마트워치 개통 철회 및 환불 요구



통신기기 활용능력이 낮고 정보에 취약한 고령 소비자에게 신규 휴대폰(단말기) 구입을 유도하며 무료 사은품 제공 등 상술을 통해 기만행위를 하는 사례가 지속해서 발생하고 있다. 미끼 무료 상품 제공에 현혹되지 않도록 하며 계약 내용을 꼼꼼히 확인하고 필요 시 가족과 상의하여 피해가 발생하지 않도록 주의한다.

### ▶ 상담 사례



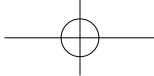
핸드폰 새로 바꾸셨어요? 전에 쓰던 핸드폰이랑 다른 것 같은데요?



응. \*\*\*대리점에 가서 핸드폰 새로 샀어. 기기변경인가?



근데 이 핸드폰 최신폰 아니에요? 비쌀텐데요?



## 2025 소비자교육



아... 이거 3년 약정으로 제휴카드 이용하면 싸게 해준다고 해서 80만원이나 할인 받았잖아.



네? 그래서 얼마 주고 사셨어요?



글쎄? 한번 계약서를 찾아봐야 할 것 같은데...

음... 이상하네...

분명 3년 약정이라고 했었는데 왜 48개월로 되어있지?

단말기 할부금도 처음 알려줬던 금액이랑 다른 것 같고...

카드할인도 80만원이라고 했는데 왜 67만원이지?

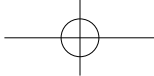


제대로 확인도 안 하고 구입한거예요? 금액도 잘못되고 이상한데요?

그리고 저기 책상 위에 있는 박스는 뭐예요? \*\*\*워치? 이건 또 뭐예요?



어? 저건 선물이라고 준거야.



## 고령층을 위한 주요 상담 사례

### 꼭 확인하세요.



- ✓ **이동전화서비스 개통 전에 구두약정과 서면·전자계약서가 일치하는지 여부를 반드시 확인하고, 가입 시 계약서를 받아 보관한다.**
  - 이동전화서비스 가입 당시 판매자로부터 설명 들은 가입조건과 실제 계약한 내용이 맞는 지 계약서를 확인한다.
- ✓ **계약기간, 단말기 대금, 요금제 등을 확인하고 별도 약정사항에 대해서는 계약서에 기재할 것을 요구한다.**
  - 이동전화서비스 계약 체결과정에서 사업자가 중요사항을 고지하지 않거나 허위고지한 경우 위약금 없이 해지할 수 있다.
- ✓ **가입 시 '단말기 대금 무료, 사은품 지급' 등과 같은 문구에 현혹되지 않고 계약 내용을 꼼꼼히 확인한다.**
- ✓ **매월 요금청구서나 상세 내역을 꼼꼼히 확인하여 부가서비스, 소액결제 등 신청하거나 이용하지 않는 서비스 대금이 청구된 경우 즉시 통신사 고객센터에 확인한다.**
- ✓ **명의도용, 스미싱 등 범죄 행위로 인한 부당요금 청구가 확인된 경우 즉시 경찰서로 신고한다.**
- ✓ **계약해제·해지 처리 절차 및 위약금 등에 대해 미리 알아보고 신청하며, 이후 처리 여부에 대해 정확하게 확인한다.**



# 1372

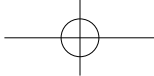
자율적인 분쟁해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 '**1372소비자상담센터**(국번없이 1372(발신자부담), [www.ccn.go.kr](http://www.ccn.go.kr))를 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.

### → 소비자분쟁해결기준

이동전화서비스업		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 법정대리인의 동의 없는 미성년자 계약	○ 계약취소	* 기 납부한 요금(가입비, 보증금 또는 보증보험료)을 환급하고 미납요금 및 잔여 위약금에 대한 청구행위를 금지함.
2) 명의도용 계약으로 인한 피해	○ 계약취소	
3) (주민등록지, 요금 청구지, 직장 소재지)에서의 통화품질 불량 - 가입 14일 이내 - 가입 15일 이후 6개월 이내	○ 계약해제 ○ 계약해지 및 해지신청 직전 1개월 기본료 50% 감면	* 이동전화 서비스계약과 단말기 등의 판매계약이 결합된 경우에 단말기 및 주변기기를 포함하여 반품함.
4) 연속 3시간 이상 또는 1개월 누적 6시간 이상 서비스 중지 또는 장애로 인한 피해	○ 손해배상	* 누적시간의일할(日割)계산 기산시점은 서비스 중지·장애 발생일 부터임. * 손해배상액은 서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 기본료와 부가사용료의 6배에 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	○ 환급	
6) 무료서비스 사용 후 소비자 동의 없이 유료서비스로 전환되어 발생한 피해	○ 유료로 전환된 시점에서 부과된 요금 환급 및 계약해지	







고령층을 위한 주요 상담 사례

09

## 사은품 제공을 이유로 거절된 상조서비스 계약해지 요구



상조서비스는 갑작스러운 장례 부담을 덜기 위해 미리 장례 절차와 비용을 준비해두기 위한 서비스이다. 최근 상조업체 및 가전·렌탈업체 등이 상조서비스와 전자제품 등을 결합하여 판매하고, 홈쇼핑에서도 상조·여행 결합상품으로 광고하여 다양한 상품 형태로 판매한다. 상조서비스 가입 전 총동적으로 계약하지 않고 가족과 충분히 상의하여 피해가 발생하지 않도록 주의한다.

### ▶ 상담 사례



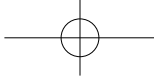
네. 1372소비자상담센터입니다.



네. 제가 홈쇼핑을 보다가 \*\*상조서비스에 가입하면 청소기를 선물로 준다고 광고를 하더라고요. 그래서 2구좌를 월 3만원 정도에 가입했어요.



네. 홈쇼핑에서 상조서비스에 가입하셨네요.



## 2025 소비자교육



네. 며칠 후에 집으로 청소기가 배송이 왔어요.



네. 계속 말씀해주세요.



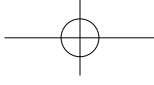
그런데 선물로 받은 청소기 값을 내라는 문자가 왔어요.  
청소기 가격이 130만원인데 60개월 할부로 구입을 했다고  
돈을 내라고요.



네.



나중에 통장을 확인해보니 청소기 가격 일부가 자동이체로 출금이 됐어요.  
홈쇼핑에서 광고했을 때는 청소기 가격에 대한 이야기가 전혀 없었고요.  
청소기 반납하고 \*\*상조서비스도 취소하고 싶은데요.



## 고령층을 위한 주요 상담 사례

### 꼭 확인하세요.



- ✔ **상조 업체에 대한 정보와 계약 사항을 꼼꼼히 확인하고 신중하게 가입을 결정한다.**
  - 선불식할부거래사업자 등록 여부, 소비자피해보상보험계약(선수금 보전계약), 재무상태, 법 위반내역 등을 확인한다.
  - 상품 서비스 내용(장례, 결합상품 등), 상품가격, 납입금, 납입 주기(횟수), 납입 방법, 해지 및 환급 기준(환급률), 서비스 이용 시 추가비용 발생 여부 등을 확인한다.
- ✔ **상조 결합상품 계약 체결 시 ‘사은품’, ‘크루즈 여행상품’, ‘적금’ 이라는 말에 현혹되지 말고 계약조건을 꼼꼼히 살펴본다.**
  - 상조 결합상품의 가전제품, 크루즈 여행상품은 사은품이 아닌 별도 판매 상품이며, 적금은 금융상품이 아니다.
  - 사은품으로 알고 받은 가전제품 및 결합상품에 관한 각 계약대금, 월 납입금(할부금) 등의 물품 가격이 계약서에 기재되어 있지 않은지 반드시 확인한다.
- ✔ **계약 초기에 해지할 경우 해지 환급금이 없거나 적을 수 있다는 점에 유의한다.**
  - 상조 결합상품의 초기 할부기간 동안은 가전제품 납입금 등이 대부분이고, 상조납입금은 거의 없다.
  - 계약 해지 시 지급되는 해지환급금은 가전제품 할부금은 제외하고 상조 납입금만을 기준으로 산정하므로 계약 초기에 해지할 경우 환급금이 없거나 예상보다 적을 수 있다.
- ✔ **계약 중도해지 시 가전제품의 할인 혜택이 없어지거나 잔여 할부금을 완납해야 한다.**
  - 납입금 100% 환급은 만기 납입 조건인 점에 유의하여 계약을 체결한다.



# 1372

자율적인 분쟁해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 ‘1372소비자상담센터(국번없이 1372(발신자부담), [www.ccn.go.kr](http://www.ccn.go.kr))’를 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.

## 10

## 전기밥솥 내솥 소모품 교체 비용 무상제공 요구



전기밥솥은 가정의 필수 가전제품으로 사용 기간이 오래될수록 소모품인 고무 패킹, 내솥의 부식, 마모 등이 발생하여 교체가 필요하다. 소모품 교체를 위해서는 별도의 비용이 들며 무상으로는 수리가 어렵다.

### ▶ 상담 사례



네. 무엇을 도와드릴까요?



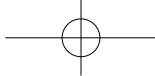
6개월 전에 마트에서 최신 밥솥을 구입했는데요. 왜 벌써 내솥 코팅이 벗겨지나요?



제품을 확인하니 스크래치가 있어요. 철 수세미로 표면이 상해서 발생한 것 같은데요. 내솥은 따로 판매하고 있고 AS를 할 수가 없어요.



아니... 철 수세미로 닦지도 않았고 제대로 사용했는데 이건 제품이 잘못된 것 같은데요? 하자 아니에요?



### 고령층을 위한 주요 상담 사례



여기 보시면 바닥에 스크래치가 있어요. 보이시죠?



아니... 얼마 쓰지도 않았는데...  
무상으로 교체해줘야 할 것 같은데요.



꼭 확인하세요.



✓ 전기밥솥의 밥을 퍼낼 때 반드시 플라스틱, 나무 주걱 같은 부드러운 소재의 주걱을 사용한다.

- 전기밥솥의 내솥은 대부분 코팅 처리되어 있기 때문에 밥을 퍼낼 때 부드러운 소재의 주걱을 사용한다.
- 금속 소재 숟가락 등으로 바닥을 긁으면 안 된다.

✓ 쌀을 바로 내솥에 넣고 씻지 않는다.

- 쌀은 별도 용기에서 씻어서 옮겨 담는다.
- 쌀을 바로 내솥에 넣고 씻으면 사포 효과로 코팅이 벗겨진다.

✓ 설거지를 할 때도 철 수세미류로 긁지 않는다.

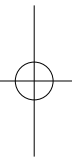
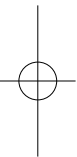
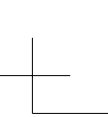
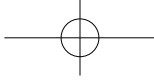
- 철 수세미류로 긁으면 코팅이 벗겨진다.
- 면, 스펀지 등의 부드러운 수세미를 사용한다.

※ 내솥은 코팅이 벗겨지지 않게 사용하는 것은 거의 불가능하므로 소모품으로 취급된다.

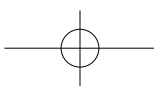


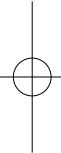
1372

자율적인 분쟁해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 '1372소비자상담센터(국번없이 1372(발신자부담), [www.ccn.go.kr](http://www.ccn.go.kr))를 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.



발행일 2025년 6월  
발행인 문미란  
편집인 이정수  
담당자 서현선  
발행처 한국소비자단체협의회  
서울시 종로구 세종대로 23길 47, 524호  
홈페이지 <http://www.consumer.or.kr>  
전화 02-774-4050 팩스 02-774-4090







**1372**

**정부와 소비자단체가 함께하는  
소비자상담센터**



서울시 종로구 세종대로 23길 47, 524호  
Tel. 774-4050 Fax. 774-4090

