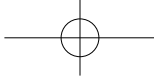




2025 소비자교육 사회초년생을 위한 주요 상담 사례



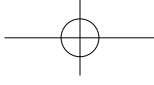


2025 소비자교육 사회초년생을 위한 주요 상담 사례

CONTENTS

01_ 구독서비스로 계약한 PT 계약해지 환급 요구	3
02_ 항공권 예약 후 취소 환급 요구	7
03_ 특가로 구매한 온라인 물 의류 반품 요구	10
04_ 필라테스 강습 추가 등록 후 사업자의 영업 중단에 따른 계약 환급 요구	14
05_ 공연지연에 따른 손해배상요구	17
06_ 특가로 계약한 헬스장 할인 회원권 수강 중도해지 환급 요구	21
07_ 항공 & 호텔 패키지 상품 예약 후 취소 환급 요구	25
08_ 유명 의류 브랜드를 사칭한 해외쇼핑몰 의류 구매건 환불 요구	28
09_ 해외 온라인 플랫폼을 통해 계약한 해외여행 계약 건 환급 요구	31
10_ 배달 세탁서비스 이염 손상에 따른 손해배상요구	34

[자율분쟁조정위원회 소개]	39
----------------	----



사회초년생을 위한 주요 상담 사례

01

구독서비스로 계약한 PT계약해지 환급 요구



20대 청년층은 운동과 다이어트, 식단관리 등에 관심이 많다. 1대1 PT 강습, 구독 서비스를 통한 헬스장 계약 및 회원권 등록 등 다양한 방법으로 체육시설서비스를 계약한다. 이벤트 파격 할인, 선착순 동반 할인 등을 조건으로 회원을 모집하고, 취소 시에는 자체 규정을 우선 적용하며 명확한 환불 기준 없이 소비자에게 책임을 전가하는 사업체가 많아 주의가 필요하다.

상담 사례



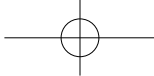
무슨 일이시죠?



제가 PT 50회 강습 계약을 하면서 250만원을 결제했어요.



네. 그런데요.



2025 소비자교육



지금까지 22번 이용했는데요. 계약할 때 이야기했던 운동기구도 없고, 냉방시설도 자주 고장 나고요. 특히 전담 트레이너분이 퇴사했다고 들었는데요. 이용하는 게 너무 불편해서 해지하려고 해요.



PT 50번 강습 계약을 했고, 지금 22번 이용해서 28번이 남았잖아요? 계약할 때 250만원은 이벤트가로 결제된 거 아니죠? 원칙적으로 이벤트가 할인 적용되어 환급이 불가능해요.



네. 그런 내용은 들은 적이 없는데요?



원칙적으로 그렇게 진행이 되는거예요. 해지도 원래 안 되는거고요. 특별히 해지 해주는건데요. 단, 정상 등록가로 적용해서는 가능해요.

꼭 확인하세요.

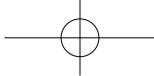


✓ 할인이벤트, 특가 프로모션 등에 현혹되지 않는다.

- 헬스장이 체육시설업 신고를 하지 않고 회원을 모집하는 것은 불법이므로 프리세일 등 헬스장의 사전영업을 통한 계약은 체결하지 않는다.
- 장기(헬스장)·다회(PT 강습) 계약 체결 후 중도해지 시 환급 거부, 위약금 공제 등으로 인한 분쟁이 발생할 수 있으므로 실제 이용 가능한 계약기간, 횟수 등을 검토한 후 계약 여부를 결정한다.

✓ 헬스장 정보를 꼼꼼히 확인한다.

- 헬스장, 운동기구 등 관리가 잘 되고 있는지, 직원이 상주하고 있는지 등을 확인하고 계약 체결 전 국세청 홈택스(<https://hometax.go.kr>)를 통해 사업자의 휴·폐업 정보를 미리 확인한다.



사회초년생을 위한 주요 상담 사례

꼭 확인하세요.



✓ 해지 시 환급기준 등 계약조건을 꼼꼼히 확인한다.

- 헬스·PT 계약해지 시 환급액 산정에 대한 분쟁이 빈번하게 발생하고 있으므로 중도 해지 시 환급 기준 등 계약서(약관)의 중요 내용을 반드시 확인한다.
- 모바일 앱을 통해 헬스장 구독서비스를 이용하는 경우, 결제 방법, 구독정지 방법, 환급기준 등을 자세히 확인한 후 약관에 동의하도록 한다.

✓ 현금 결제(계좌이체)보다는 신용카드 할부로 결제한다.

- 20만원 이상 결제 시 할부 철회 및 항변권* 행사가 가능한 신용카드 할부(3개월 이상) 결제를 이용한다.
- * 20만원 이상, 3개월 이상 할부 결제 시, 사업자 휴·폐업 또는 연락 두절, 해지권 행사 거부 등의 사유가 발생한 경우, 「할부거래법」 제16조에 따라 신용카드사에 잔여 할부금 지급을 거절할 수 있는 권리

✓ 계약서를 확인하고 사본을 보관한다.

- 계약서에 사업자가 설명한 내용, 특약사항 등이 제대로 기재되어 있는지 사본을 받아 확인한다.

✓ 분쟁 발생에 대비하여 관련 자료를 보관한다.

- (계약해지 관련) 계약해지일, 이용일수(횟수) 등에 다툼이 없도록 내용증명우편, 문자, 통화(녹취), PT일지(세션지) 등 관련 증빙자료를 확보한다.



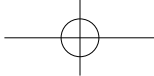
1372

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

▶ 소비자분쟁해결기준

체육시설업, 레저용역업, 할인회원권업 (2-2)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
5) 소비자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제 - 이용개시일 이전	○ 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 · 계약내용이 이용 기간으로 정해진 경우	○ 반환금액 환급 · 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	





02

항공권 예약 후 취소 환급 요구



20대의 소비자들은 트렌드에 민감하며 SNS 사용이 친숙하고 활발하게 새로운 정보를 빠르게 받아들인다. 의미 있고 가치 있는 소비를 즐기며 해외여행 수요 또한 높다. 해외 플랫폼을 통한 항공권 예약 등 항공권 구매 후 취소 관련 이슈를 확인하여 피해를 예방한다.

▶ 상담 사례



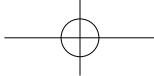
네. 1372소비자상담센터입니다.



제가 **어플로 4월 28일에 후쿠오카-인천 항공권을 신용카드 할부로 구입했어요. 29만 7천원 정도예요. 6월 7일 이용하는 항공권이고요.



네.



2025 소비자교육



그런데 사정이 생겨서 다음 날 4월 29일에 항공권을 취소 신청했어요.



네. 말씀하세요.



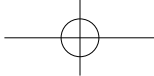
제가 구매한 항공권의 결제금액보다 취소 수수료가 더 많아서 환불액이 없다고 하는데요.



네.



바로 다음 날 취소 요청을 하고 취소 수수료 없이 취소 가능하다고 알고 있는데요.



사회초년생을 위한 주요 상담 사례

꼭 확인하세요.



✓ 항공권 예약 전에 항공사의 취소 및 변경 정책을 꼼꼼하게 확인한다.

- 항공권 구매 시점과 항공권 종류, 항공사 정책에 따라 수수료가 다르고, 저가항공사가 대형항공사보다 취소 수수료가 높은 편이다.
- 각 항공사의 웹사이트를 통해 항공사 정책을 미리 확인한다.

✓ 항공권 조건을 꼼꼼히 확인한다.

- 예약변경이나 취소가 불가능한 특가 항공권은 수수료가 매우 높거나 전액 환불이 불가능할 수도 있다.
- 항공권 조건을 꼼꼼히 확인하고 필요하다면 여행사를 통해 예약하여 추가적인 안내를 받는다.

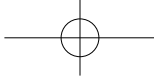
✓ 여유를 두고 환불을 신청한다.

- 환불 절차는 항공사마다 조금씩 다를 수 있지만, 일반적으로 항공사 웹사이트나 모바일 앱을 통해 온라인 환불 신청을 하는 경우가 많다.
- 항공권 예약번호, 여권정보, 환불 계좌 정보 등 자료를 확인한다.
- 온라인으로 환불 신청이 어려우면 항공사 고객센터에 직접 연락하여 도움을 받는다.



1372

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



03

특가로 구매한 온라인 몰 의류 반품 요구



모바일 거래 비중이 증가하며 온라인거래도 다양해지고 있다. 특히 의류 제품은 저렴한 가격, 구매의 편의성, 빠른 배송 등으로 온라인 구매 빈도와 구매 선호도가 높다. 시즌 오프, 계절 맞이 할인 등 다양한 이벤트를 진행하여 소비를 유도하지만 환불 규정은 업체마다 상이하여 거래 시 피해를 방지하기 위한 주의가 필요하다.

상담 사례



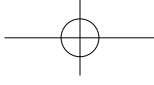
**쇼핑몰입니다.



제가 **쇼핑몰에서 의류 4벌을 구매했어요.
10% 할인 쿠폰을 사용하고 7만 3천원을 결제했어요.



네.



사회초년생을 위한 주요 상담 사례



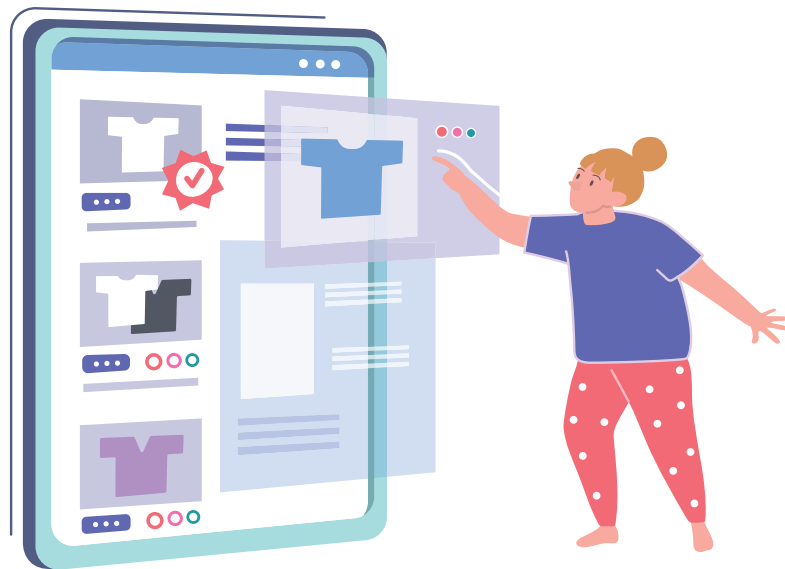
배송된 제품을 확인하고 4벌 중 2벌이 사이즈가 맞지 않아 반품 신청서를 동봉하여 보냈는데요. 아직까지 환불이 안 되고 있네요?



네. 구매하신 상품은 특가상품으로 환불 불가 제품이에요.
이미 팝업창으로 특가상품은 환불 불가로 고지가 되어있고요.



아니. 그런 내용이 어디 있었죠?



꼭 확인하세요.

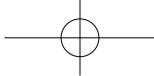


- ✔ **상품 구매 전 쇼핑몰 정보를 사전에 확인한다.**
 - 공정거래위원회 홈페이지를 통해 통신판매사업자 등록 여부를 확인한다.
(공정거래위원회 홈페이지-정보공개-사업자등록현황-통신판매사업자)
 - 공정거래위원회 홈페이지 또는 서울시 전자상거래센터 홈페이지 피해 다발 업체 정보를 확인한다.
- ✔ **쇼핑몰 팝업창 및 이벤트 상세페이지 등을 통해 할인, 특가상품, 파이널 세일 상품 등의 환불 및 주문 취소 가능 여부를 미리 확인한다.**
- ✔ **가급적 현금거래(계좌이체)보다 신용카드를 이용한다.**
 - 현금으로 지급한 경우 현금처리가 지연되거나 돌려받기 어려울 수 있으므로 신용카드를 이용한다.
- ✔ **중요 계약 내용(환불 및 반품 기준 등)을 꼼꼼히 확인한다.**
 - 팝업창 및 이벤트 상세페이지 등을 통해 환불, 반품 기준 등을 꼭 확인한다.
- ✔ **구매한 영수증 등 증빙자료를 확인한다.**
 - 피해발생에 대비해 판매자가 제공한 환불 및 반품 기준, 주문내역, 결제내역 등 증빙서류를 보관한다.
- ✔ **전자상거래법상 7일 이내 청약철회가 가능하므로 환불 의사를 밝힌다.**
 - 주문 취소나 반품 금지 등 소비자에게 불리한 규정이 포함된 구매계약은 효력이 없으므로 단순변심이라 해도 7일 이내라면 청약철회를 자유롭게 할 수 있다.



1372

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



사회초년생을 위한 주요 상담 사례

→ 관련 법률

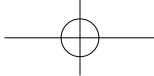
전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률

제17조 제1항(청약철회등)

일반적으로 소비자는 자신이 체결한 전자상거래 계약에 대해 그 계약의 내용을 불문하고 그 청약철회 및 계약해제의 기간(통상 7일) 내에는 청약철회 등을 자유롭게 할 수 있습니다.

※ 소비자에게 불리한 규정(주문 취소나 반품 금지 등)이 포함된 구매계약은 효력이 없습니다
(『전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률』 제35조).





04

필라테스 강습 추가 등록 후 사업자의 영업 중단에 따른 계약 환급 요구



자세 교정 및 좋은 습관을 유지하기 위해 필라테스의 관심이 높아졌다. 필라테스는 운동의 특성상 트레이너와 1대1 개인 강습 및 소규모 그룹 레슨으로 운영되어 강습비가 비싼 편이다. 소규모 사업장으로 운영하는 경우가 많고 업체의 사정으로 강습 취소 및 영업 중단에 따른 중도해지 환급 금액 관련 분쟁이 발생해 주의가 필요하다.

상담 사례



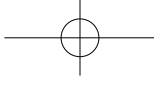
***회원님. 지금 필라테스 30회 등록하고 수업하고 있는데요.



네. 아직 필라테스 수업은 많이 남아 있지 않나요?



음. 저희가 이번에 수업 등록한 분 선착순 대상으로 추가 등록을 받고 있어요. 이번에 추가 등록하면 이벤트가로 할인적용도 많이 해주고 있어요.



사회초년생을 위한 주요 상담 사례



네. 수업을 조금 더 해보고 결정해야 할 것 같아요.



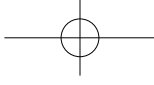
지금 다른 분들도 다 추가 등록하셨어요. 이제 추가 등록이 어려울 것 같아서 특별히 알려 드리는 거예요. 어차피 수업 계속할 계획이셨잖아요?



네. 며칠 후에 하면 추가 등록이 어려울까요?



지금 바로 등록을 해야 이벤트가로 할인적용 가능해요.
바로 등록해 드릴게요.



꼭 확인하세요.



✓ 할인 관련 이벤트, 프로모션 등에 현혹되지 않는다.

- 장기간 계약 체결 후 예상치 못한 사정으로 계약을 중도 해지할 경우 환급 거부, 위약금 공제 등으로 인한 분쟁이 발생할 수 있으므로 계약기간, 횟수 등을 고민한 후 신중하게 결정한다.
- 이미 이용 중인 계약이 있음에도 기간 한정 프로모션 등의 할인 혜택 적용을 받기 위해 추가 계약을 체결하는 등 과도한 선결제 및 추가 결제는 지양한다.

✓ 업체 선택 시 영업상 문제 이력이 있는 업체인지 꼼꼼히 확인 후 계약을 체결한다.

- 사업자의 폐업·연락 두절 시 피해구제를 통한 분쟁 해결이 어려우므로 잦은 수업 휴·폐강, 강사 퇴사 등 영업상 문제 이력이 있는 업체인지 확인한다.

✓ 현금 결제보다는 신용카드 할부로 결제한다.

- 20만원 이상 결제 시 할부 철회 및 할부 항변이 가능한 신용카드 할부(3개월 이상) 결제를 이용한다.

✓ 중도해지 시 환급기준 등 계약조건을 꼼꼼히 확인한다.

- 계약해지 시 위약금 공제에 대한 분쟁이 다발하고 있으므로 사업자의 환급금 산정기준 등 약관의 중요 내용에 대해 반드시 확인한다.

✓ 계약서를 확인하고 사본을 보관한다.

- 계약서에 사업자가 설명한 내용, 개별적으로 약정한 내용 등이 제대로 기재돼 있는지 사본을 받아 확인한다.

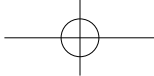
✓ 사업자 영업 중단, 연락 두절, 폐업 등으로 인한 피해 발생 시 신속하게 카드사에 할부 항변을 행사한다.

- 계약 후 결제한 카드사에 할부항변권을 행사하여 할부금의 지급을 거절한다.



1372

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



사회초년생을 위한 주요 상담 사례

05

공연지연에 따른 손해배상요구



최근 젊은 층의 소비자들은 참여와 체험 중심의 문화 콘텐츠를 선호하며 콘서트, 뮤지컬, 연극 등 다양한 형태의 공연을 경험하며 가치 있는 여가를 즐기고자 한다. 공연은 라이브로 직접 운영되는 형태로 공연지연 등 주변 환경으로 인한 돌발변수가 많이 나타날 수 있다. 공연 관람 중에 발생할 수 있는 사례 등을 통해 분쟁에 대비한다.

▶ 상담 사례



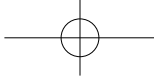
네. *** 공연 주관사입니다.



네. 제가 **콘서트를 예매하고 관람했는데요. 공연시간이 지났는데... 30분 이상 지연되었네요.



네. 언제 공연이었지요?



2025 소비자교육



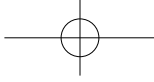
지난 일요일이요. 정각에 시작해야 하는데 시간이 지나도 안내도 없었고요.
늦어지면 미리 알려주고 안내를 해야 하는 것 아닌가요?
아무런 공지도 없고 사과도 없었고요.



네. 우선은 알아보고 말씀을 드려야 할 것 같은데요.



제대로 된 안내도 없고... 비싼 돈 주고 예매했는데 너무 실망스럽네요.
공연지연에 대한 피해보상이나 일부라도 환불해주세요.



사회초년생을 위한 주요 상담 사례

꼭 확인하세요.



- ✔ 공연 주최업체 및 대행사가 믿을만한 업체인지 확인한다.
 - 공연 리뷰 등을 확인하여 공연 주최업체 정보를 사전에 확인한다.
- ✔ 예매 시 환불 기준 및 절차 등 관련 내용을 꼼꼼히 확인한다.
 - 공연이 취소, 지연되는 경우 일정 기간 내에 환불을 요청해야 하므로 환불신청 기준 및 절차, 기한 등을 꼼꼼히 확인한다.
- ✔ 예매 시 구매내역, 영수증, 예약번호 등 관련 자료를 인쇄 또는 화면 캡처 후 보관한다.
 - 예매 관련 구매내역, 영수증, 예약번호 등 입증자료를 보관한다.
- ✔ 할부항변권, 청약철회 등이 가능하도록 신용카드로 결제한다.
 - 20만원 이상 결제 시 할부 철회 및 할부 항변이 가능한 신용카드 할부(3개월 이상) 결제를 이용한다.
- ✔ 피해를 입증할 사진, 동영상 등 입증자료를 남겨두어 분쟁에 대비한다.
 - 피해를 입증할 수 있는 관련 사진, 동영상 등 자료를 확보한다.

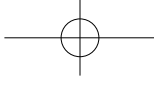


1372

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

→ 소비자분쟁해결기준

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



06

특가로 계약한 헬스장 할인 회원권 수강 중도해지 환급 요구



SNS나 운동 커뮤니티에 오운완(오늘운동완료) 해시태그 인증이 유행하는 등 건강과 다이어트에 관한 관심이 높아지고 있다. 헬스는 누구나 쉽게 할 수 있는 운동으로 이벤트 할인, 특가할인 등 다양한 프로모션을 통해 회원을 모집한다. 1대1 트레이너 강습, 장기 회원권 계약 유도 등 여러 분쟁이 발생하고 있어 주의가 필요하다.

▶ 상담 사례



**회원님. 무슨 일이세요?



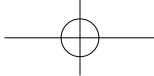
네. 제가 사정이 생겨서 앞으로 못 나올 것 같은데요. 환불 좀 하려고요.



왜요? 아직 날짜도 많이 남아 있고 충분히 할 수 있는데요.



아니요. 이제 할 수가 없어요.



2025 소비자교육



제가 1년 계약하고 79만 9천원원 결제했는데요. 환불 좀 해주세요.



잠시만요. 지금 한 달 이용하셨고요.

계약 당시 할인가 프로모션으로 등록한 건 아시죠?
환불은 정상이 이용 금액으로 적용하여 처리됩니다.



네? 그게 무슨 말이죠?



저희 환불 규정 약관이 그래요. 확인하셨잖아요?

꼭 확인하세요.

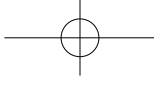


✓ 할인이벤트, 특가 프로모션 등에 현혹되지 않는다.

- 헬스장이 체육시설업 신고를 하지 않고 회원을 모집하는 것은 불법이므로 프리세일 등 헬스장의 사전영업을 통한 계약은 체결하지 않는다.
- 장기(헬스장)·다회(PT 강습) 계약 체결 후 중도해지 시 환급 거부, 위약금 공제 등으로 인한 분쟁이 발생할 수 있으므로 실제 이용 가능한 계약기간, 횟수 등을 검토한 후 계약 여부를 결정한다.

✓ 헬스장 정보를 꼼꼼히 확인한다.

- 헬스장, 운동기구 등 관리가 잘 되고 있는지, 직원이 상주하고 있는지 등을 확인하고 계약 체결 전 국세청 홈택스(<https://hometax.go.kr>)를 통해 사업자의 휴·폐업 정보를 미리 확인한다.



사회초년생을 위한 주요 상담 사례

꼭 확인하세요.



✓ 해지 시 환급기준 등 계약조건을 꼼꼼히 확인한다.

- 헬스·PT 계약해지 시 환급액 산정에 대한 분쟁이 빈번하게 발생하고 있으므로 중도 해지 시 환급 기준 등 계약서(약관)의 중요 내용을 반드시 확인한다.
- 모바일 앱을 통해 헬스장 구독서비스를 이용하는 경우, 결제 방법, 구독정지 방법, 환급기준 등을 자세히 확인한 후 약관에 동의하도록 한다.

✓ 현금 결제(계좌이체)보다는 신용카드 할부로 결제한다.

- 20만원 이상 결제 시 할부 철회 및 항변권* 행사가 가능한 신용카드 할부(3개월 이상) 결제를 이용한다.
- * 20만 원 이상, 3개월 이상 할부 결제 시, 사업자 휴·폐업 또는 연락 두절, 해지권 행사 거부 등의 사유가 발생한 경우, 「할부거래법」 제16조에 따라 신용카드사에 잔여 할부금 지급을 거절할 수 있는 권리

✓ 계약서를 확인하고 사본을 보관한다.

- 계약서에 사업자가 설명한 내용, 특약사항 등이 제대로 기재되어 있는지 사본을 받아 확인한다.

✓ 분쟁 발생에 대비하여 관련 자료를 보관한다.

- (계약해지 관련) 계약해지일, 이용일수(횟수) 등에 다툼이 없도록 내용증명우편, 문자, 통화(녹취), PT일지(세션지) 등 관련 증빙자료를 확보한다.



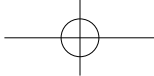
1372

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

▶ 소비자분쟁해결기준

체육시설업, 레저용역업, 할인회원권업 (2-2)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
5) 소비자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제 - 이용개시일 이전	○ 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 · 계약내용이 이용 기간으로 정해진 경우	○ 반환금액 환급 · 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	





07

항공&호텔 패키지 상품 예약 후 취소 환급 요구



SNS를 통해 이색 콘텐츠를 접하며 가심비를 추구하는 해외여행을 선호하는 경향이 늘고 있다. 다양한 구매 채널을 통해 해외여행 상품이 판매되고 있으며 거래 과정에서 일어날 수 있는 분쟁에 대해 알아보고 피해가 없도록 주의한다.

▶ 상담 사례



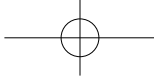
네. **여행 고객센터입니다.



네. 문의 좀 하려고요.



네. 말씀하세요.



2025 소비자교육



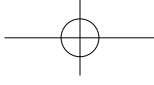
네. 제가 3월 5일에 **여행 앱을 통해 항공&호텔 결합 패키지 상품을
구매했어요.
바로 예약하고 450만원을 결제했어요.



네. 예약번호가 어떻게 되나요?



네. *****인데요.
3월 5일에 예약하고 이틀 후인 7일에 바로 취소를 했는데요.
확인해보니 호텔은 전액 환불이 되었는데요. 항공권은 30만원 정도
위약금이 발생한다고 했어요.
항공권은 결제한 금액이 350만원 정도 되는데요.
확인해보니 100만원 만 환불 되었네요. 환불 내역서를 요청했는데
아직 받지 못했고 이틀 후에 취소한건데...
위약금이 너무 많은 것 같은데요.



사회초년생을 위한 주요 상담 사례

꼭 확인하세요.

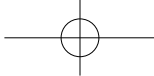


- ✔ **항공권 및 호텔 예약 전에 항공사, 호텔의 취소 및 변경 정책을 꼼꼼하게 확인한다.**
 - 항공권 구매 시점과 항공권 종류, 항공사 정책에 따라 수수료가 다르고, 저가항공사가 대형항공사보다 취소 수수료가 높은 편이다.
 - 각 항공사의 웹사이트를 통해 항공사 정책을 미리 확인한다.
 - 이용하는 호텔의 웹사이트를 통해 내부 환불 규정을 미리 확인한다.
- ✔ **항공권 및 호텔 이용 조건을 꼼꼼히 확인한다.**
 - 예약변경이나 취소가 불가능한 특가 항공권은 수수료가 매우 높거나 전액 환불이 불가능할 수도 있으니 항공권 조건을 꼼꼼히 확인한다.
 - 예약 확정 메일을 통해 예약 내용을 확인하고 취소, 변경 시 발생 가능한 수수료나 절차에 대해 상세히 확인한다.
- ✔ **여유를 두고 환불을 신청한다.**
 - 환불절차는 항공사마다 조금씩 다를 수 있지만, 일반적으로 항공사 웹사이트나 모바일 앱을 통해 온라인 환불 신청을 하는 경우가 많다.
 - 항공권 예약번호, 여권정보, 환불 계좌 정보 등 자료를 확인한다.
 - 온라인으로 환불신청이 어려우면 항공사, 호텔 고객센터에 직접 연락하여 도움을 받는다.



1372

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



08

유명 의류 브랜드를 사칭한 해외쇼핑몰 의류 구매건 환불 요구



최근 유명 의류 브랜드를 사칭한 해외쇼핑몰 관련 사기 피해가 빈발하고 있다. 대부분 SNS 광고를 통해 사기성 해외쇼핑몰에 접속하게 되며, 공식 홈페이지와 유사한 인터넷 주소와 디자인을 사용한다. 지나치게 저렴한 가격으로 상품을 광고하는 경우 각별한 주의가 필요하다.

▶ 상담 사례



** 브랜드 시즌오프로 할인 많이 하던데?



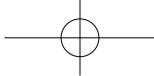
그래? ** 브랜드 정품이야? 그렇게나 할인을 한다고?



응. 나도 광고 보고 알았잖아. 할인율도 높고 괜찮은 상품도 많던데.



그래? 근데 이거 정품이 맞아? 좀 이상한 것 같기도 한데...



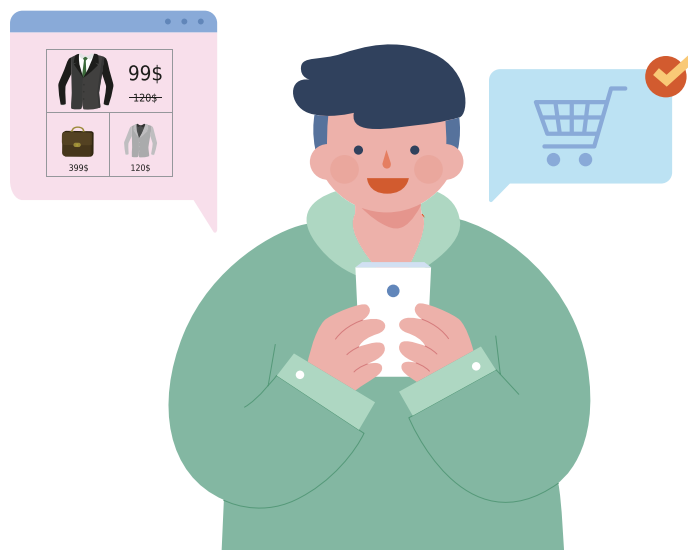
사회초년생을 위한 주요 상담 사례



사이즈 품질 되면 못 사잖아. 주문해서 지금 배송 기다리는 중이야.



근데 좀 이상한 것 같은데... 너무 싸서 좀 찾아보니까...
이 제품 가품 같은데?



꼭 확인하세요.



✓ SNS에 큰 폭으로 할인된 가격으로 광고하는 쇼핑물은 주의한다.

- 유명 브랜드 상품을 큰 폭(60%~90%)으로 할인 판매하는 사이트의 경우 상품이 배송되지 않거나 저급 제품 또는 가품이 배송되는 피해가 발생할 수 있다.

✓ 구매 전에 검색 포털 등을 통해 공식 홈페이지 주소가 맞는지 확인한다.

- 사기성 쇼핑물은 홈페이지 디자인을 공식 홈페이지와 유사하게 꾸미고 공식 홈페이지의 도메인 주소와 유사하게 사용하는 경우가 많으므로 검색 포털 등을 통해 공식 홈페이지 주소가 맞는지 확인한다.

✓ 특정 이메일 주소를 사용하는 쇼핑물은 주의한다.

- 사기성 쇼핑물은 특정 이메일 주소를 반복하여 사용하는 경우가 많으므로 구매 과정에서 검색 포털 등을 통해 사기성 쇼핑물의 이메일 주소인지 확인한다.

✓ 오배송, 미배송 등의 피해 발생 시 신속하게 카드사 차지백 서비스를 신청한다.

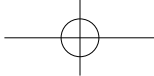
- 주문한 상품이 장기간(30일 이상) 배송되지 않거나 광고와 상이한 상품이 잘못 배송된 경우 주문 내역, 결제내역, 피해사진 등의 증빙자료를 갖추어 해외결제를 이용한 카드사에 차지백 서비스*를 신청한다.

(* 차지백 서비스 : 구입일로부터 120일(Visa, Master Card, Amex) 또는 180일(Union Pay) 이내에 신용카드사에 승인된 거래를 취소 요청할 수 있는 서비스)
[신청 기한, 접수 방법 등은 카드사에 문의]



1372

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



09

해외 온라인 플랫폼을 통해 계약한 해외여행 계약 건 환급 요구



글로벌 여행 플랫폼을 통해 항공권이나 호텔, 해외 패키지 등 여행 상품을 비교하며 구매하는 소비자가 늘어나고 있다. 글로벌 여행 플랫폼은 항공사, 호텔 공식 홈페이지 시스템과 실시간 연동되는 것이 아니므로 꼭 예약 확정 문자, 메일 등 거래 및 계약 내용을 확인한다.

▶ 상담 사례



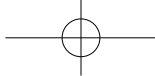
이번 휴가 때 해외여행 간다며? 예약은 다 한 거야?



*** 플랫폼에서 미리 호텔만 예약해 놓았는데... 문제가 있어.



무슨 문제가 있는데?



2025 소비자교육



예약하고 착오가 있어서 바로 취소를 했는데 결제한 금액이 전부 취소 수수료로 부과되는 거야. 이건 말이 안 되잖아?



바로 취소했는데? 결제한 금액 전부가 취소 수수료라고?

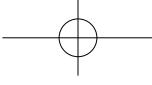


그러니까... *** 플랫폼에 문의 남기고 알아봤더니 예약한 호텔이 환불 불가 상품이었는데... 그래서 환불이 안 된다는 거야.



아니. 그런 상품도 있다고? 예약할 때 그런 내용이 있었어?





사회초년생을 위한 주요 상담 사례

꼭 확인하세요.



✓ 해외직구 등 국제거래 관련 기본 정보를 사전에 숙지한다.

- 해외직구 소비자피해 예방 동영상, 해외여행 준비를 위한 안내서 등 국제거래 정보를 충분히 살펴본다.
- 항공권 및 호텔 특가상품 등은 환불 불가 상품이 있으므로 사전에 환불 규정 및 약관을 확인한다.

✓ 해외직구 등 국제거래 피해는 해결이 어려우므로 신중히 거래한다.

- 상품의 취소 및 환불 가능 여부, 취소수수료 등 사업자의 약관 및 거래조건을 사전에 반드시 확인한다.
- 이용하고자 하는 업체의 최근 이용 후기 등을 꼼꼼히 확인한다.

✓ 예약번호, 구매 영수증 등 관련 증빙자료를 잘 보관한다.

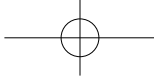
- 예약번호, 구매 영수증 등 계약을 체결한 자료 등을 잘 보관한다.
- 가급적이면 신용카드를 이용하여 결제한다.



1372

피해가 발생하여 해결이 어려운 경우 국제거래 소비자포털에 도움을 요청한다. 국제거래 소비자포털 내 이의제기 템플릿 등을 활용해 사업자에게 이의를 제기하여 문제해결을 시도한다. (국제거래 소비자포털-자율분쟁해결-이의제기 양식)

문제가 원만히 해결되지 않으면 피해 사실을 확인할 수 있는 자료 등을 확보 후, 국제거래 소비자포털에 상담을 신청한다. 국내에 문제를 해결할 수 있는 창구가 있는 경우 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 '**1372소비자상담센터**(국번없이 1372(발신자부담), www.ccn.go.kr)'를 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.



10

배달 세탁서비스 이염 손상에 따른 손해배상요구



세탁 대행 서비스는 앱을 통해 간편하게 예약을 하면 집 앞에서 수거하며 배달까지 해준다. 바쁜 1인 가구 및 자취생, 직장인이 주로 이용하며 세탁 대행 서비스에 대한 구독 희망도 높은 편이다. 세탁 과정 중 제품의 훼손, 오염, 변형 등이 나타날 수 있어서 세탁 의뢰 시 제품 상태를 꼼꼼히 살펴본다.

상담 사례



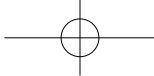
네. *** 세탁서비스입니다.



제가 세탁 맡긴 흰색 바지가 이염이 되어 변색되었는데요.
이게 어떻게 된 일이죠?



그럴 리가요. 저희는 세탁 전에 미리 제품을 다 확인하는데요.



사회초년생을 위한 주요 상담 사례



아니요. 한번 확인해보세요. 이건 세탁이 잘못되어서 오염된 건데요.
흰색 바지가 어떻게 이렇게 변색이 되죠?
세탁을 잘못해서 발생한 일이잖아요.
보상해주세요.



아니에요. 저희 과실이 아니에요.



세탁 심의를 요청해서 판단을 받아 봐야 할 것 같네요.



꼭 확인하세요.



✔ 세탁의뢰 시, 제품 상태 및 동의 사항 내용 등을 충분히 확인한다.

- 세탁의뢰 시, 세탁사업자와 함께 제품의 훼손, 오염 여부 등을 꼼꼼히 확인하고 이를 인수증에 기재하여 세탁 후 발생할 수 있는 분쟁에 대비한다.
- 사전 동의 후 발생한 세탁물의 변형 등에 대해서는 세탁사업자에게 책임을 묻기 어려울 수 있으므로 동의 전 자세한 내용을 충분히 확인한다.

✔ 완성된 세탁물은 가능한 빨리 회수하고 하자 유무를 즉시 확인한다.

- 세탁사업자로부터 세탁물 회수에 대한 안내를 통지받으면 조속히 세탁물을 확인한다.
- 세탁물은 인도받은 날로부터 6개월이 경과할 경우 세탁물에 대한 하자보수 또는 손해배상 청구가 어려우므로 가급적 인수 즉시 하자 여부를 확인한다.

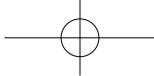
✔ 섬유제품·세탁서비스 관련 피해 발생 시 소비자분쟁해결기준, 세탁업 표준약관에 따라 손해배상을 요구한다.

- 섬유제품 관련하지는 별도의 약정이 없는 경우 소비자분쟁해결기준(의복류)에 따라 사업자에게 무상수리·교환·환급 등을 요구할 수 있다.
- 세탁 후 하자가 발생하거나 세탁물 분실 시 별도의 약정이 없는 경우 소비자분쟁해결기준(세탁업)에 따라 원상회복 또는 손해배상을 청구할 수 있다.



1372

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



사회초년생을 위한 주요 상담 사례

▶ 소비자분쟁해결기준

세탁업		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 하자발생(탈색, 변·퇴색, 재오염, 손상 등)	○ 사업자의 책임하에(사업자 비용 부담) 원상회복, 불가능시 손해배상	
2) 분실 또는 소실	○ 손해배상	

1. 배상액의 산정방식

- ① 배상액 = 물품구입가격 × 배상비율
- 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

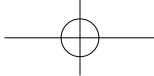
- ① 고객이 세탁물에 이상이 없다는 확인서를 세탁업자에게 교부했을 때는 세탁업자는 세탁물 하자에 대한 보수나 손해배상책임을 면함. 이 경우 확인서는 인수증에 날인 또는 기명하는 것으로 대신할 수 있음.
단, 고객이 이상 없음을 확인하였더라도 추후 세탁업자의 고의, 과실이 있음을 입증한 경우에는 면책되지 않음.
- ② 세탁업자는 다음 각호의 경우 세탁물의 하자 또는 세탁의 지체로 인한 소비자피해에 대해 면책됨.
 - 세탁업자의 세탁물 회수에 대한 통지에도 불구하고 통지도달일로부터 30일이 경과하도록 미회수하는 경우
 - 고객이 세탁완성예정일(고객의 동의로 완성예정일이 연기된 경우 연기된 완성예정일)의 다음날부터 3개월간 완성된 세탁물을 미회수하는 경우

4. 세탁물 확인 의무

- 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



2025 소비자교육

→ 소비자분쟁해결기준

- 세탁물 인수일, 세탁완성 예정일
 - 세탁물의 구입가격 및 구입일(2만원 이상 제품의 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. 손해배상대상 세탁물

- 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.

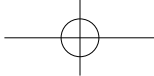
6. Set 의류의 배상액 산정기준

- 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. Set 의류의 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 상의 50%, 하의 50%
- 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 안 될 필수적인 경우(방한복의 모자 등)에는 의류 전체를 기준으로 배상액을 산정함.



사회초년생을 위한 주요 상담 사례

자율분쟁조정위원회 안내

자율분쟁조정위원회 안내

2003년 7월 29일 소비자보호법(현, 소비자기본법) 개정에 따라 공정거래위원회에 등록된 소비자단체의 협의체인 한국소비자단체협의회에 소비자의 불만 및 피해를 처리하기 위하여 2003년 12월 30일 발족함.

- 근거 -

소비자기본법 제31조(자율적 분쟁조정)

- ① 제29조의 규정에 따라 공정거래위원회에 등록한 소비자단체의 협의체는 제28조 제1항 제5호의 규정에 따른 소비자의 불만 및 피해를 처리하기 위하여 자율적 분쟁조정(紛爭調停)을 할 수 있다. 다만, 다른 법률의 규정에 따라 설치된 전문성이 요구되는 분야의 분쟁조정기구(紛爭調停機構)로서 대통령령이 정하는 기구에서 관장하는 사항에 대하여는 그러하지 아니하다.
- ② 제1항의 규정에 따른 자율적 분쟁조정은 당사자가 이를 수락한 경우에는 당사자 사이에 자율적 분쟁조정의 동일한 합의가 성립된 것으로 본다.
- ③ 제1항 본문의 규정에 따른 소비자단체의 협의체 구성 및 분쟁조정의 절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

자율분쟁조정위원회 분쟁조정 진행 단계

1

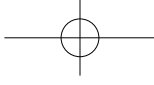


분쟁조정 사건의 접수

1372소비자상담센터를 통해 상담 및 합의, 권고 과정을 거쳐 피해구제를 받을 수 있음. 다만, 1372상담을 통해서 구제받지 못한 분쟁 건에 대해서는 1372 담당 상담사의 판단하에 1372 상담시스템을 통하여 자율분쟁조정위원회에 조정 의뢰될 수 있음.

공정거래위원회, 행정청으로부터의 조정 의뢰 접수

공정거래위원회 또는 시·도지사, 시장, 군수, 구청장은 「방문판매 등에 관한 법률」, 「전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률」, 「할부거래에 관한 법률」에 따라 민원 사건을 자율분쟁조정위원회에 조정을 의뢰할 수 있음.



2025 소비자교육

자율분쟁조정위원회 안내

직접 사건 접수

신청인은 직접 분쟁 조정을 신청할 수 있으며 자율분쟁조정위원회 홈페이지 또는 공식 이메일 접수를 통한 조정 신청이 가능함.

2



사무국의 사실 조사

사건이 접수되면 자율분쟁조정위원회 사무국은 신청인과 피신청인 및 기타 이해관계인의 진술을 청취하고 소명자료 등의 증거자료를 수집하며 필요한 경우 전문가 자문 등의 과정을 통해 사실관계를 조사함.
조정위원회 상정 전 사실관계조사를 토대로 양 당사자에게 합의 권고를 하게 되는데, 이때 합의가 이루어지면 당사자의 의사를 확인한 후 사건을 종결함, (조정 전 합의)

3



분쟁조정위원회 개최

합의가 이루어지지 아니한 사건에 대해서는 5인 이하의 위원(소비자단체, 사업자대표 각 1인 포함)으로 구성된 조정위원회를 개최함. 조정위원회는 당사자의 의견청취 및 제출된 증거자료를 기초로 심의함.
자율분쟁조정위원회에 회부된 사건은 조정위원회에서 출석위원의 과반수 찬성으로 의결하여 조정결정을 함.

4



조정 성립

결정된 조정안은 양 당사자에게 서면으로 통보되며, 양 당사자가 조정안을 송달받은 날로부터 15일 이내에 조정결정서에 기명날인함으로써 수락의사를 표시하면 조정이 성립됨. 이것은 합의(민법상의 화해)와 동일한 효력이 있음.
양 당사자가 조정안을 송달받은 날로부터 15일 이내에 수락거부의 의사를 표시하거나, 수락의 의사표시를 하지 아니하는 때에는 조정은 불성립됨.

5



불수락 등의 사실 통보

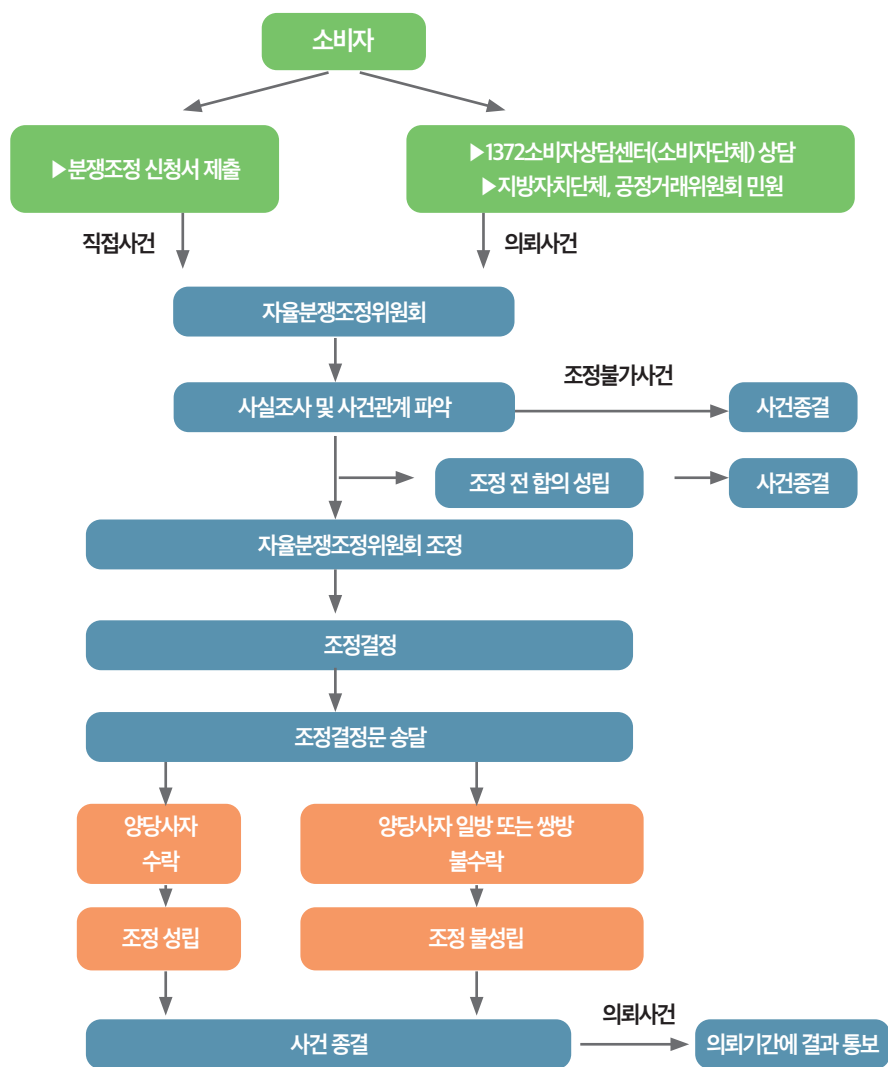
사업자가 자율분쟁조정위원회의 조정결정을 수락하지 않거나, 수락 후 이행하지 않을 경우, 자율분쟁조정위원회는 공정거래위원회 또는 시도지사, 시장, 군수, 구청장에게 통보할 수 있음.
공정거래위원회 또는 시도지사, 시장, 군수, 구청장은 이러한 사실을 토대로 사업자에 대한 행정지도나 행정제재 등의 처분을 내릴 수 있음.

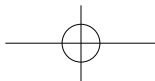
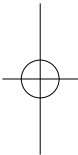
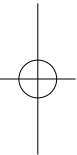
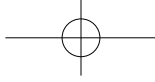
※ 분쟁조정위원회에 신청된 사건 중에서 이미 법원에 제소된 사건이나 조정 신청 후 소송이 제기된 사건, 다른 분쟁조정기구에 접수된 사건, 형사사건과 직접적으로 관련된 사건 등은 조정절차를 진행하지 않음.

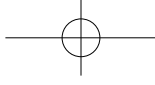
사회초년생을 위한 주요 상담 사례

자율분쟁조정위원회 안내

자율분쟁조정위원회 분쟁조정 진행 절차







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



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