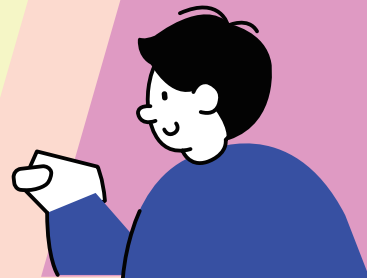


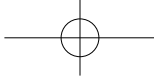
# 2025 소비자교육 중학생을 위한 주요 상담 사례



한국소비자단체협의회



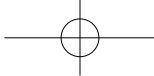
공정거래위원회



## 2025 소비자교육 중학생을 위한 주요 상담 사례

### CONTENTS

01	이벤트 할인가 적용한 헬스장 계약해지 환급 요구	3
02	전자상거래로 구매한 아이돌 굿즈 미배송	7
03	영화관 해외 라이브 공연 송출 중단에 따른 환불 요구	10
04	인터넷 강의 특별지원 패키지 수강권 신청 취소 환급 요구	14
05	게임 아이템 구매 후 결제 오류에 따른 중복지급 환급 요구	19



## 중학생을 위한 주요 상담 사례

# 01

## 이벤트 할인가 적용한 헬스장 계약해지 환급 요구



청소년기의 운동은 성장호르몬 분비를 촉진하여 건강한 체형과 체력 향상, 자세 교정, 비만 예방 등에 도움이 된다. 이에 헬스장을 다니는 청소년이 늘어나고 있으며, 방학 맞이 학생 할인이벤트 등 다양한 프로모션을 상시 진행한다. 거래 과정에서 부당한 피해를 경험하는 사례가 많아 현명한 판단과 의사결정 능력을 키우며 올바른 소비 가치를 갖출 수 있도록 한다.

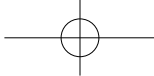
### ▶ 상담 사례



학생 선착순 할인이라고 하여 동네 헬스장에서 등록을 했어요.  
사정이 생겨서 헬스장에 나갈 수가 없어서 취소하려고 하는데요.  
얼마 전에 팔을 다쳐서 당분간 나갈 수가 없거든요.



네. 계속 말씀하세요.



## 2025 소비자교육



환불을 요청하고 돌려받을 수 있는 금액을 물어보니 제가 생각한 금액과 차이가 크게 나더라고요.  
등록한 상품은 학생 선착순 할인으로 진행된 이벤트 금액이었다고,  
환불할 때는 정가로 적용이 된다는 거예요.



네. 환불을 정가로 적용해서 해주겠다는 거죠?



네. 또 원래 이벤트성 할인 상품은 환불이 안 된다고 하고, 취소하려면  
진단서를 제출해야 한다, 개인적인 일로 취소는 안 된다고 하며 취소를  
못 해 준다고 하는데요.



네. 말을 바꿔서 또 환불이 안 된다고 하고 있는 거네요.



네. 환불을 하려면 계약서도 있어야 한다고 하는데요.  
등록하면서 따로 계약서도 못 받았는데요.  
정말 환불이 안 되는 건가요?

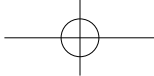
### 꼭 확인하세요.



#### ✓ 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.





## 중학생을 위한 주요 상담 사례

### 꼭 확인하세요.



#### ✔ 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.

#### ✔ 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.

#### ✔ 보호자와 함께 방문하여 결제한다.

- 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.



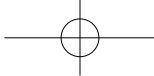
# 1372

자율적인 분쟁해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 '1372소비자상담센터(국번없이 1372(발신자부담), [www.ccn.go.kr](http://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	





중학생을 위한 주요 상담 사례

02

## 전자상거래로 구매한 아이돌 굿즈 미배송



청소년에게 인기 있는 아이돌 굿즈는 유명 아이돌의 사진과 로고 등을 활용한  
상품으로 포토카드(포카), 응원봉 등이 있으며 팬심을 이용하여 다양한 제품을 판매한다.  
아이돌 굿즈는 팬덤 문화를 상징하며 팬덤 마케팅의 확대로 관련 시장도 커지면서 피해  
사례도 증가하고 있어 구매 과정에서 주의가 필요하다.

### ▶ 상담 사례



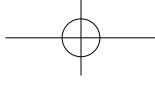
이번에 \*\*마켓에서 포카 샀잖아.



그래? 나는 지난번에 사고 싶은 한정판 포카가 있었는데...



나도 그건 못 샀잖아. 어디서 팔아?



## 2025 소비자교육



얼마 전에 \*\*\*\*앱 들어가서 보니까 판매를 하는거야.  
그래서 9만 5천원 이체를 했거든... 근데 아직 못 받아서 기다리는 중이야...

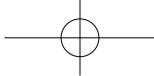


머칠이나 됐는데? 이체하고 따로 연락 안 해봤어?



이체하면 바로 보내준다고 해서 샀고, 미개봉 상품이라고 해서  
\*\*\*\*앱 중고거래로 구매한 건데...





## 중학생을 위한 주요 상담 사례

### 꼭 확인하세요.



#### ✓ 구매는 공식 판매처를 이용한다.

- 비공식 경로를 이용하여 구매할 경우 사기의 위험이 있으니 공식 판매처를 확인하고 구매한다.

#### ✓ 구매 후 예약취소는 구매사이트나 매장에서 정해진 기간 이내에 해야 한다.

- 온라인으로 구매한 경우이면 구매사이트의 마이 페이지에서 취소를 신청하고, 최종 취소가 처리되었는지 확인한다.
- 오프라인 매장에서 구입하였으면 구입한 영수증을 지참하여 상황을 설명하고 환불을 요청한다.

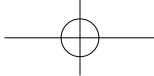
#### ✓ 예약 전에 환불정책을 미리 확인한다.

- 한정판 굿즈의 경우 예약 후 7일 이내에 취소를 해야 전액 환불이 가능하다고 명시하는 경우가 많으므로 환불 규정을 꼭 확인한다.
- 한정판 굿즈의 경우 예약 후 취소 시 제작비용 등으로 10%의 수수료가 발생할 수 있다.



# 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.



03

## 영화관 해외 라이브 공연 송출 중단에 따른 환불 요구



공연 실황을 라이브 스트리밍을 통해 중계하여 극장에서 상영, 관람할 수 있는 콘서트 등이 늘어나고 있다. 라이브 스트리밍으로 송출되면서 외부 환경의 변수에 따라 공연 지연, 화면 끊김 등 문제가 발생하기도 한다. 문제가 발생했을 때 피해처리방법에 대해 알아본다.

### ▶ 상담 사례



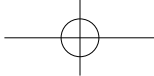
지난 주말에 친구와 \*\*\*영화관에 가서 해외 라이브 공연(콘서트)을 관람했어요.



네. 무슨 문제가 있었나요?



네. 갑자기 중간에 노래가 끊기고 몇 번 반복되더라고요.  
공연 관람이 끝나고 \*\*\*영화관에 환불을 요청했어요.



### 중학생을 위한 주요 상담 사례



네. 환불이 잘 안되었나요?



해외 라이브 공연(콘서트)은 중간에 송출이 끊길 수 있다고 하며  
사전에 그런 안내가 있었다고 하는데요. 또 송출 관련하여 10분이 넘어야  
환불이 된다고 하는데요.

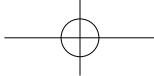


네. 그러셨군요.



\*\*\*영화관의 다른 지점에 알아보니 정상 송출되었고,  
제가 방문한 \*\*\*영 화관 지점에서만 문제가 발생했는데요.  
이건 이 지점의 기기 문제 아닌가요?  
환불 기준을 알고 싶어요.





## 2025 소비자교육

### 꼭 확인하세요.



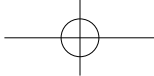
- ✔ **예약 전 공연 지연 등 관련 환불 규정을 확인한다.**
  - 실시간 라이브 스트리밍은 예기치 못한 변수로 관람 중 문제가 발생할 가능성이 있으므로 사전에 환불 규정을 확인한다.
- ✔ **공연 진행 장소의 고객 이용 리뷰 등을 확인한다.**
  - 최근 고객 이용 리뷰 등을 통해 공연이 정상적으로 송출, 운영되었는지 확인한다.
- ✔ **피해를 입증할 사진, 동영상 등 입증자료를 남겨두어 분쟁에 대비한다.**
  - 공연 관람 중에 발생한 피해를 입증할 수 있는 관련 사진, 동영상 등 자료를 확보한다.



# 1372

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

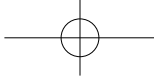




## 중학생을 위한 주요 상담 사례

### → 소비자분쟁해결기준

② 영화관람		
분쟁 유형	해결 기준	비고
2) 사업자의 귀책사유로 상영이 지연된 경우  - 상영 예정시간보다 30분 이상 지연  - 상영 예정시간보다 한 시간 이상 지연	o 입장료 환불  o 입장요금의 두 배 환불	
3) 사업자의 귀책사유로 상영이 중단된 경우  - 상영 중 10분 이상 또는 2회 이상 중단된 경우  - 상영 중 30분 이상 또는 3회 이상 중단된 경우	o 입장료 환불  o 입장요금의 두 배 환불	



## 04

# 인터넷 강의 특별지원 패키지 수강권 신청 취소 환불 요구



인터넷 강의는 1대1 수준별 맞춤 학습이 가능하고, 다양한 교육프로그램 및 학습 자료가 제공됩니다. 또한, 시간에 구애받지 않고 편안한 환경에서 학습이 가능하여 인터넷 강의를 통해 공부를 한다. 특별지원 패키지 등으로 한 번에 여러 수강권을 신청 등록하도록 유도하여 등록 전에 교육프로그램을 꼭 확인해야 한다.

### ▶ 상담 사례



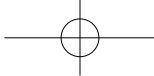
\*\*채팅방을 통해 특별지원 패키지 수강권을 신청했어요.



네.



특별지원 패키지 수강권 신청을 할 때 부모님 동의 없이 수강권을 신청하고 36만 5천원을 2번을 나누어 결제했어요.



### 중학생을 위한 주요 상담 사례



네. 어떤 문제가 있으시죠?



네. 수강 확정 확인 연락이 와서 수강을 확정하기로 했는데요.  
나중에 생각해보니 환불을 해야 할 것 같아서요. 그런데 환불 기간 내에  
취소신청을 못 했어요.



네. 환불 기간에 취소를 못 했군요.



2주 후에 다시 전화가 와서 수강권 신청 이야기를 하길래 수강권을 받아도  
듣지 않을 것 같다고 신청 취소를 요청했어요. 그랬더니 특별지원 패키지  
수강권은 이벤트성 상품이라 7일 이내에 말을 했어야 한다며  
환불 불가라고 하네요.

## 꼭 확인하세요.

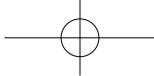


- ✔ **특별할인, 0원 현금반, 100% 현금 등의 광고 문구에 현혹되지 않는다.**
  - 특별할인 등 광고성 문구로 현혹하여 등록을 유도하므로 꼭 필요한 학습 프로그램인지 신중히 생각하고 결정한다.
- ✔ **인터넷 강의를 철회하기로 했으면 환불 가능 기간에 빠르게 환불을 요청한다.**
  - 환불 가능 기간이 지나면 환불이 어려우므로 최대한 빠르게 요청한다.
- ✔ **영수증, 수강권 등 구매 증빙자료를 확보한다.**
  - 거래를 입증할 영수증, 수강권, 이체내역 등을 잘 보관한다.
- ✔ **사용하지 않은 콘텐츠는 구매일로부터 7일 이내 환불 요청이 가능하다.**
  - 전자상거래법에 따르면 사용하지 않은 디지털콘텐츠는 구매일로부터 7일 이내 청약철회가 가능하며 환불 요청이 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.



## 중학생을 위한 주요 상담 사례

### → 소비자분쟁해결기준

②학원운영업, ③평생교육시설운영업		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 사업자가 다음의 부당행위를 하였을 때 수강자가 이 사실을 안 후 지체 없이 계약해제 요구  - 허위·과장 광고에 의한 수강계약 체결 - 정원을 초과한 수강생 모집 및 교습 - 무자격 또는 자격미달 강사에 의한 교습(단, 강사의 자격기준은 학원법, 평생교육법 등 관련 법령에 의함)	○ 계약해제 및 수강료 전액 환불  ○ 계약해제 및 수강료 전액 환불  ○ 계약해제 및 수강료 전액 환불	*정보통신기술 등을 활용한 원격교습의 경우(실시간으로 제공되는 원격교육은 제외) 반환금액은 교습내용을 실제 수강한 부분(인터넷으로 수강하거나 학습기기로 저장한 것을 말함)에 해당하는 금액을 뺀 금액으로 함.  *계약 시 수강료와 교재비 등을 따로 기재하여 고지하여야 함.  *일할(日割) 계산  *일할 계산 하여 사유발생일로부터 5일 이내에 환불함.
2) 위 각호의 부당행위를 하였을 때 수강자가 계속 수강하다가 계약해제 요구	○ 잔여기간에 대한 수강료 환불	*총 교습시간은 교육기간 중의 총 교습시간을 말하며 반환금액의 산정은 반환사유가 발생한 날까지 경과된 교습시간을 기준으로 함.
3) 수강기간 도중 학원인가 또는 등록취소, 일정기간 교습정지 등 행정처분이나 학원의 이전, 폐강, 기타 사업자의 사정으로 인한 수강불능	○ 잔여기간에 대한 수강료 환불	



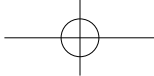
소비자분쟁해결기준

②학원운영업, ③평생교육시설운영업		
분쟁유형	해결기준	비고
4) 소비자의 귀책사유로 인한 계약해제 및 해지		
○ 교습개시 전	○ 기 납부한 수강료 전액 환불	*정보통신기술등을 활용한 원격교습의 경우(실시간으로 제공되는 원격교육은 제외) 반환금액은 교습내용을 실제 수강한 부분(인터넷으로 수강하거나 학습기기로 저장한 것을 말함)에 해당하는 금액을 뺀 금액으로 함.
○ 교습개시 후 - 교습기간이 1개월 이내		
<독서실 제외한 학원 등>		*계약 시 수강료와 교재비 등을 따로 기재하여 고지하여야 함.
· 총 교습시간의 1/3 경과 전	- 수강료의 2/3 해당액 환불	*일할(日割)계산
· 총 교습시간의 1/2 경과 전	- 수강료의 1/2 해당액 환불	
· 총 교습시간의 1/2 경과 이후	- 미환급	
<독서실 의 경우>	○ 이미 납부한 교습비 등(고지된 1일 교습비 등×독서실 사용 시작일부터 사용을 포기한 전날까지의 일수)	*일할계산 하여 사유발생일로 부터 5일 이내에 환불함.
- 교습기간이 1개월 초과	○ 반환사유가 발생한 당해월의 반환 대상 수강료(교습 기간이 1개월 이내인 경우에 따라 산출된 수강료를 말함)와 나머지 월의 수강료 전액을 합산한 금액	*총 교습시간은 교육기간 중의 총 교습시간을 말하며 반환금액의 산정은 반환사유가 발생한 날까지 경과된 교습시간을 기준으로 함.

【참고】 학원운영업, 평생교육시설운영업 관련 법령

- 근거 법령 : 「학원설립·운영 및 과외교습에 관한 법률」 제18조, 시행령 제18조 별표4 [교육부]  
「평생교육법」 제28조, 시행령 제23조 별표3 [교육부]  
이러닝 이용표준 약관(산업통상자원부 고시 제2013-50호)
- 기타 법령 : 학원 표준약관(제10032호, 01.12.21. 제정) [공정거래위원회]





중학생을 위한 주요 상담 사례

05

## 게임 아이템 구매 후 결제 오류에 따른 중복 지급 환급 요구



게임은 단순한 취미생활이나 놀이가 아닌 하나의 문화로 자리 잡았다. 스마트폰을 통해 다양한 게임을 접하며 게임 내 캐릭터를 꾸미기 위해 희소성 있는 아이템을 구매한다. 실제로 부모 동의 없이 고가의 게임 아이템을 구매하기도 한다. 이에 올바른 경제 관념과 소비 습관을 갖도록 지도한다.

### ▶ 상담 사례



\*\*게임의 게임 아이템을 사려고 결제를 했는데요.



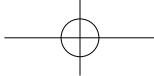
네.



결제를 하면서 3번 오류가 있었는데 3번 모두 결제가 되었어요.



네. 게임 아이템을 구매한 건이죠?



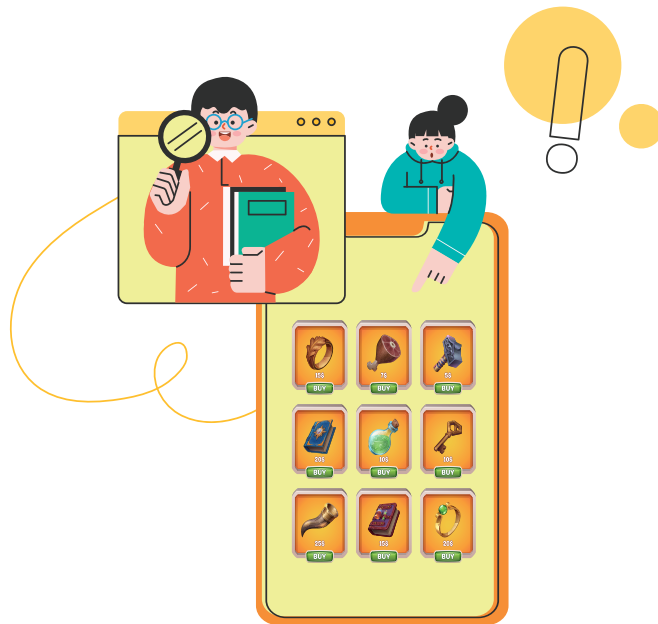
## 2025 소비자교육



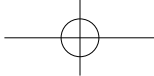
네. \*\*\*페이를 통해 13만 3천원이 결제되었는데 아이템을 못 받았네요.  
환불을 요청하려고 하니 결제 내역 오류가 있어서 결제되었다는 확인이  
안 된다고 하는데요.



네. \*\*\*페이를 통해 결제한 증빙자료, 카드 영수증 같은 것은 있나요?







## 중학생을 위한 주요 상담 사례

### 꼭 확인하세요.

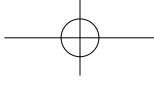


- ✓ 게임 또는 아이템 구매 전 앱 마켓 내 리뷰 등을 확인한다.
- ✓ 게임업체 홈페이지, 게임 약관 등에 해당 게임을 대리하는 국내 연락처에 고객센터 정보가 게시되어 있는지 확인한다.
- ✓ 해외 게임사의 경우 환급이 어려우므로 구매 전 약관을 꼼꼼히 살펴보고 신중하게 구매한다.
- ✓ 결제 과정에서 계약 내용 및 이벤트 조건 등을 면밀하게 확인한다.
- ✓ 해외 앱 마켓(애플, 앱스토어, 구글, 플레이스토어 등)이나 국내 앱 마켓(통신사 원스토어 등)을 이용 시 환경설정을 통해 '구매 시마다' 비밀번호를 입력하도록 설정을 변경한다.
- ✓ 미성년자 결제 시 성인 명의의 휴대폰에서 결제가 이루어진 경우 결제 주체가 미성년자임을 입증하는 것이 어려우므로 미성년자가 임의 결제하지 않도록 주의한다.
- ✓ 계약 내용과 다른 경우 사진 또는 동영상으로 촬영하여 증거자료를 확보하고, 게임 내 아이템 등 재화를 임의로 사용하지 않는다.
- ✓ 문제가 발생한 즉시 사업자에게 통보한다.
- ✓ 앱 마켓 유료 결제를 자주 이용하지 않으면 앱 마켓 계정과 연동된 신용카드 정보를 삭제한다.
- ✓ 통신사 소액결제와 정보이용료를 차단하거나 한도를 낮게 조정한다.



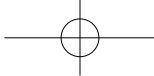
# 1372

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

온라인게임서비스업 (2-1)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 법정대리인의 동의 없는 미성년자 계약	○ 계약취소	* 사전고지라 함은 서비스 중지, 장애 24시간 이전에 고지된 것을 의미함.
2) 서비스의 중지·장애 - 사전고지하지 않은 경우  · 3일 이상 서비스가 중지되거나 장애가 발생한 경우 또는 1개월 동안의 서비스 중지·장애 발생 누적시간이 72시간을 초과한 경우  · 1일간 누적 4시간 이상 서비스 중지 또는 장애로 인한 피해  - 사전고지 한 경우  · 서버점검 등의 사유로 서비스중지·장애를 사전에 고지하였으나 서비스중지·장애 시간이 10시간을 초과하는 경우	○ 계약해지 및 잔여기간에 대한 이용료 환급. 단 기간제서비스에 한함(월정액제 및 기간제아이템 포함)  ○ 서비스 중지·장애시간의 3배를 무료로 연장  ○ 초과된 시간만큼 이용기간을 무료로 연장	* 기납부한 요금은 환급하고, 미납요금 및 위약금 청구를 금지함.  * 서비스 중지·장애 시간에 다름이 있는 경우 소비자가 회사에 통지한 후부터 계산하되, 서비스가 불가항력(천재지변 등)이나 소비자과실로 인하여 중지되거나 장애가 발생한 경우에는, 서비스 중지·장애시간 계산에서 제외함.  * 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 다름이 있는 경우 사업자가 이를 입증하여야 함.  * 소비자가 게임 이용약관 상 금지하는 행위를 하는 경우는 제외함. (단, 사업자가 입증하는 경우에 한함.)  * 이용료는 소비자가 지급한 모든 비용을 포함함.



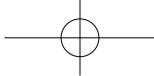
## 중학생을 위한 주요 상담 사례

### ↳ 소비자분쟁해결기준

온라인게임서비스업 (2-1)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
3) 사업자가 판매하는 유료 게임 및 유료 아이템을 소비자가 구입 후 7일 이내에 청약철회를 요구하는 경우	○ 유료 게임 및 유료 아이템 구입가 환급	* 사전고지라 함은 서비스 중지, 장애 24시간 이전에 고지된 것을 의미함.  * 기납부한 요금은 환급하고, 미납요금 및 위약금 청구를 금지함.
4) 계속적인 이용 관계의 거절	○ 이용거절 해소 단, 유료 서비스의 경우 정지된 시간만큼 이용시간을 무료로 연장	* 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.  * 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.
5) 허위, 과장광고에 의한 이용계약	○ 계약해제 및 이용료 전액환급	* 소비자가 게임 이용약관 상 금지하는 행위를 하는 경우는 제외함. (단, 사업자가 입증하는 경우에 한함)  * 이용료는 소비자가 지급한 모든 비용을 포함함.

### ▶ 소비자분쟁해결기준

온라인게임서비스업 (2-1)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
6) 1개월 이상의 계속적 이용 계약인 경우		
- 소비자가 계약해지를 요구한 경우	○ 해지일까지의 이용일수에 해당하는 금액과 잔여기간 이용요금의 10% 공제후 환급	*단, 계약체결일 또는 서비스 이용 가능일로부터 7일 이내에 해지를 요구하는 경우에는 위약금 없이 이용 일수에 해당하는 금액만 공제하고 환급함.
- 사업자의 귀책사유로 인한 계약해지	○ 잔여기간의 이용료와 동 금액의 10%에 해당하는 금액을 더하여 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.
- 소비자의 동의 없이 무료이용기간이 경과한 후 유료로 전환한 경우	○ 유료청구 금액 환급	
- 대금 자동결제 시 소비자에게 고지를 하지 않은 경우	○ 청구 금액 환급	



## 중학생을 위한 주요 상담 사례

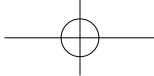
### → 관련 법률

### 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률

#### 제17조 제1항(청약철회등)

- ① 통신판매업자와 재화등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 다음 각 호의 기간 이내에 해당 계약에 관한 청약철회등을 할 수 있다.
  1. 제13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받은 날부터 7일. 다만, 그 서면을 받은 때보다 재화등의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 재화등을 공급받거나 재화등의 공급이 시작된 날부터 7일
- ② 소비자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 통신판매업자의 의사에 반하여 제1항에 따른 청약철회등을 할 수 없다. 다만, 통신판매업자가 제6항에 따른 조치를 하지 아니하는 경우에는 제2호부터 제5호까지의 규정에 해당하는 경우에도 청약철회등을 할 수 있다.
  1. 소비자에게 책임이 있는 사유로 재화등이 멸실되거나 훼손된 경우. 다만, 재화등의 내용을 확인하기 위하여 포장 등을 훼손한 경우는 제외한다.
  2. 소비자의 사용 또는 일부 소비로 재화등의 가치가 현저히 감소한 경우
  3. 시간이 지나 다시 판매하기 곤란할 정도로 재화등의 가치가 현저히 감소한 경우
  4. 복제가 가능한 재화등의 포장을 훼손한 경우
  5. 용역 또는 「문화산업진흥 기본법」 제2조제5호의 디지털콘텐츠의 제공이 개시된 경우. 다만, 가분적 용역 또는 가분적 디지털콘텐츠로 구성된 계약의 경우에는 제공이 개시되지 아니한 부분에 대하여는 그러하지 아니하다.
  6. 그 밖에 거래의 안전을 위하여 대통령령으로 정하는 경우





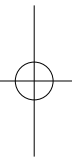
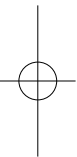
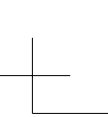
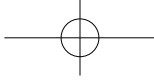
## → 관련 법률

## 「게임산업진흥에 관한 법률」

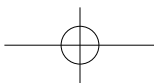
### 제31조의2(국내대리인의 지정)

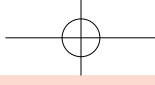
- ① 국내에 주소 또는 영업장이 없는 게임배급업 또는 게임제공업을 영위하는 자로서 게임 이용자 수, 매출액 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 자는 다음 각 호의 사항을 대리하는 자(이하 “국내대리인”이라 한다)를 서면으로 지정하여야 한다.
    - 1. 제31조제2항에 따른 보고의 이행
    - 2. 제33조에 따른 게임물 표시의무의 이행
  - ② 국내대리인은 국내에 주소 또는 영업장이 있는 자로 한다.
  - ③ 제1항에 따라 국내대리인을 지정한 때에는 다음 각 호의 사항을 「약관의 규제에 관한 법률」 제3조제1항에 따라 게임물 관련사업자가 작성하는 약관에 포함하여야 한다.
    - 1. 국내대리인의 성명(법인의 경우에는 그 명칭 및 대표자의 성명을 말한다)
    - 2. 국내대리인의 주소(법인의 경우에는 영업장 소재지를 말한다), 전화번호 및 전자우편주소
  - ④ 국내대리인이 제1항 각 호와 관련하여 이 법을 위반한 경우에는 게임물 관련사업자가 그 행위를 한 것으로 본다.
  - ⑤ 국내대리인은 제1항에 따른 게임물 관련사업자와 유효한 연락수단을 확보하여야 한다.
- [본조신설 2024. 10. 22.] [시행일: 2025. 10. 23.]





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