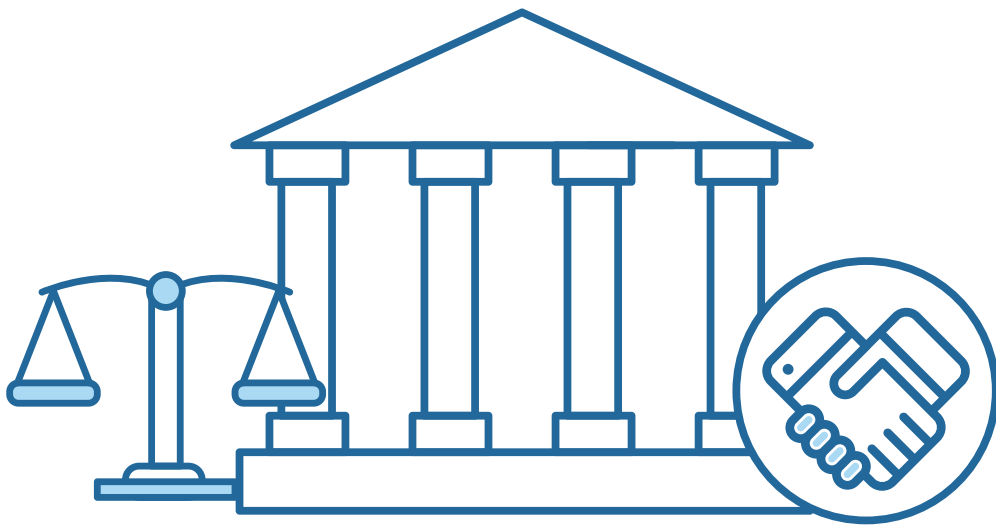


2018

서비스·집단 분쟁조정 사례집



한국소비자원 소비자분쟁조정위원회

발간사

소비자 관련 분쟁은 소액이라는 특징 때문에 법원의 소송으로 해결하기 어려운 면이 있습니다. 이러한 점 때문에 소송 외 분쟁해결기구로서 설립된 소비자분쟁조정위원회는 원만한 합의가 이루어지지 않은 소비자와 사업자에게 객관적이고 공정한 조정안을 제시함으로써 분쟁이 합리적이고 원활히 해결될 수 있도록 노력하고 있습니다.

소비자기본법에 근거하여 1987년 설립된 소비자분쟁조정위원회는 설립 첫 해 20건의 사건 조정을 시작으로, 2004년 이후부터는 매년 1,000건이 넘는 사건을 조정하였으며, 2018년에는 3,080여건을 처리하는 등 그 역할을 충실히 수행하고 있습니다.

특히, 분쟁조정 사건을 신속하고 공정하게 처리하기 위해 2017년에는 소비자기본법 개정을 통해 조정위원을 50명에서 150명으로 확대하는 등 관련 법·제도 개선으로 소비자권익증진에 기여하고 있습니다.

이번 분쟁조정사례집에는 2017년부터 2018년까지의 기간 동안 분쟁조정이 이루어졌던 물품, 서비스, 의료, 금융·보험, 자동차 등 다양한 분야의 조정 사건 중 선례로서 의미를 갖는 결정들을 중심으로 선정하여 수록하였습니다.

각각의 조정결정 사례에는 분쟁조정 사건이 접수되어 조정결정에 이르기까지 분쟁조정위원들과 담당 조정관들의 많은 고민과 노고가 담겨져 있습니다. 분쟁조정사례집이 소비자 관련 업무 종사자와 소비자분쟁에 관심을 갖고 계신 모든 분들에게 소비자분쟁해결의 지침서로서 널리 활용되고 소비자와 함께 행복한 세상을 만드는데 많은 도움이 되기를 기대합니다.

그간 소비자분쟁조정위원회의 원활한 운영을 위하여 힘써주신 소비자분쟁조정위원회 신종원 위원장님을 비롯한 상임·비상임위원님과 분쟁조정사무국 직원 여러분들께 진심으로 감사의 말씀을 드립니다.

2019. 5.

한국소비자원장

이 희 숙

머 리 말

소비자분쟁조정위원회(이하 위원회)는 1987년 설립 이후 소비자와 사업자 간 분쟁에 대해, 공정하고 합리적인 조정을 통한 당사자 간의 자율적이며 평화로운 분쟁해결에 힘을 쏟아 왔습니다. 그동안 위원회는 국내 최고의 소송외적인 분쟁해결(ADR) 기관으로서, 소비자권의 증진과 시장의 발전 등 성숙한 시민사회 성장에 기여해 왔습니다.

사회갈등과 분쟁이 심하고 매우 큰 분쟁해결 비용을 치루고 있는 한국사회에서, 다양한 ADR 기관과 제도에 대한 관심과 노력이 증가하고 있는 것은 다행한 일입니다. 그러나 여전히 민형사적 사법절차에 의한 분쟁해결 의존도가 높고 그에 따른 시간적 경제적 사회적 비용 역시 적지 않아, 소비자분쟁조정위원회 같은 ADR 기관의 역할과 책임이 더 커져야 할 것이며, 평화로운 분쟁해결의 비중이 커가면서 사회도 보다 성숙한 사회로 나아갈 것입니다.

그동안 우리 위원회도 2010년 61회 개최되었던 위원회 조정회의가 2018년 103회로 대폭 늘었고, 조정사건도 3,080여건을 처리하는 등 매년 증가하고 있는 소비자피해와 분쟁의 신속하고 적절한 해결을 위해 노력했습니다.

특히, 2018년에는 사회적 관심사가 되었던 투명치과, 라돈 검출 매트리스 사건 등 집단적인 소비자피해에 신속하게 대응할 수 있도록 소비자기본법에 집단분쟁개시 결정기한이 신설되었고, 그 결과 집단분쟁조정 개시에 소요된 기간이 2016년 158일에서 2018년 41일로 단축되었으며, 집단분쟁 접수 건도 2016년 5건에서 2018년 18건으로 크게 증가했습니다.

올해로 위원회는 12번째 분쟁조정사례집을 발간하게 되었습니다. 이번 사례집에는 보다 다양한 통계를 수록함으로써 분쟁조정 사건의 현황과 추이를 살펴볼 수 있게 하였으며, 2017년과 2018년에 처리된 사건을 물품, 서비스·집단, 의료 등 총 3권의 책으로 구성하여 다양한 조정사건을 영역에 따라 찾아볼 수 있도록 하였습니다.

이번 사례집이 소비자단체와 소비자, 시민단체, 사업자단체와 사업자, 지역의 소비생활센터, 각 지방자치단체 관계자, 소비자관련 연구자, 병원 및 의료분야 종사자 등 소비자 관련 업무에 종사하시는 모든 분들에게 소비자 분쟁해결의 지침서로서 유용하게 활용되기를 바랍니다. 나아가 다양한 현장에서 이 사례집이 활용되어 향후 유사분쟁의 해결은 물론 예방에도 기여할 수 있기를 기대합니다.

이 자료집의 출간 과정에는 사례를 찾고 자료를 선별하여 정리하고 편집하기까지 애를 써주신 위원회 사무국의 많은 직원들의 수고와 땀이 있었습니다. 깊이 감사드립니다. 또 끊임없이 쏟아지는 조정사건에 대해 꼼꼼히 검토하고 성의를 다해 자문하고 회의에 참여해 균형적인 식견을 보태어 주신 조정위원님들과 전문위원님들의 노고에 감사드립니다. 특별히 위원회의 원활한 운영을 위해 힘써주신 한국소비자원 이희숙 원장님과 소비자의원의 모든 임직원들께도 감사의 말씀을 전합니다.

앞으로도 우리 위원회의 활동에 지속적인 관심을 가지시고 격려와 충고를 더하여 주시길 부탁드립니다. 감사합니다.

2019. 5.

소비자분쟁조정위원회 위원장

신 종원

일/러/두/기

분쟁조정 통계의 기준

⇒ 수록된 통계 자료는 분쟁조정처리일 기준으로 산출되었습니다.

* 통계 기준일 : 2019. 4. 12

⇒ 각 표의 단위는 우측 상단에 표시하였습니다.

수록 사례의 선정

⇒ 2017년부터 2018년까지 조정 결정된 분쟁조정 사건 중 분쟁조정 특성을 보여주면서도 유사분쟁 해결에 도움이 될 수 있다고 판단되는 사례(서비스 50건, 집단 6건)를 선정하여 수록하였습니다.

수록 사례의 편집

⇒ 각 사례를 편집함에 있어 소비자분쟁조정결정문을 가능한 수정 없이 원문 그대로 수록하는 방식을 원칙으로 하였습니다.

⇒ 당사자(소비자, 사업자) 및 조정결정에 따르는 개인정보 등의 사항에 대해서는 편집 또는 삭제하였습니다.

⇒ 판단은 당사자가 제출한 자료 및 직권으로 조사한 자료를 바탕으로 사실관계를 정리하고 여기에 적용된 법령과 조정결정을 수록하였습니다.

⇒ 주문은 결론에 해당하는 부분으로 당사자의 신청에 대한 소비자분쟁조정위원회의 최종적 판단이며, 조정이 성립되는 경우 당사자가 이행해야 할 사항입니다.

※ 소비자분쟁조정위원회는 2012년 9월17일부터 조정사건에 대하여 지급의무자의 기한 내 지급에 동기부여를 위해 이행기일이 경과한 경우 지연손해금을 부과하고 있습니다.



목 차

Contents

제 1장

일반분쟁조정

사례(서비스)

사례 01	세탁 후 갑피 마모 및 경화된 가죽 운동화에 대한 손해배상 요구	3
사례 02	해외 배송대행 중 파손된 제품에 대한 손해배상 요구	6
사례 03	출국편 노쇼(No show)로 인하여 취소된 항공권에 대한 손해배상 요구	9
사례 04	공항사정으로 인한 항공기 운송지연에 따른 손해배상 요구	12
사례 05	항공 수하물 운송 지연으로 인한 손해배상 요구	14
사례 06	항공기 결항 및 초과예약에 따른 손해배상 요구	16
사례 07	해외 이사화물 운송 지연으로 인한 손해에 대한 배상 요구	19
사례 08	가족입원으로 취소한 항공권 환급 요구	21
사례 09	이동통신서비스계약 해지 요구	25
사례 10	명의도용으로 개통된 이동통신서비스 및 단말기 대금 환급 요구	28
사례 11	가입 당시 중요사실 미고지한 이동통신 서비스의 계약해지 및 손해배상 요구	30
사례 12	미성년자가 법정대리인의 동의 없이 가입한 IPTV 부가서비스 대금 환급 요구	33
사례 13	방송통신결합상품 계약 해지에 따른 위약금 조정 요구	37
사례 14	해지 누락되어 과다 청구된 통신결합상품의 위약금 청구 정지 요구	40
사례 15	태풍으로 인해 취소된 국외여행 배상 요구	42
사례 16	마트 무빙워크 이용 중 미끄러짐 사고에 대한 손해배상 요구	44
사례 17	지진 발생으로 계약 해제한 해외 패키지여행 계약금 환급 요구	47
사례 18	대형마트 주차장 이용약관 고지 미흡에 따른 손해배상 요구	49
사례 19	PT 교습 계약 중도 해지에 따른 잔여이용료 환급 요구	51
사례 20	필라테스 계약해지 및 대금 환급 요구	54
사례 21	피부관리서비스 중도 해지에 따른 환급 요구	57
사례 22	부작용 발생한 다이어트 프로그램의 계약 해지 및 환급 요구	60
사례 23	사업자 변경을 이유로 거부된 네일관리서비스 잔여 환급 요구	63
사례 24	탈모관리 서비스 계약해지에 따른 잔여대금 환급 요구	66
사례 25	입실 예정일 1개월 전 취소한 애견호텔 계약금 환급 요구	69



사례 26	행정심판 대행 비용 환급 요구	72
사례 27	인터넷 투자정보서비스 이용계약 해지에 따른 대금 환급 요구	74
사례 28	메이크업 학원 수강계약 해지에 따른 잔여대금 환급 요구	78
사례 29	인터넷강의서비스 해지에 따른 이용대금 환급 요구	81
사례 30	거꾸집기능사 수업계약 해지에 따른 대금 환급 요구	84
사례 31	패스트푸드점 드라이브스루 이용시 관리소홀로 인한 차량파손 배상 요구	86
사례 32	식당에서 분실된 신발에 대한 배상 요구	88
사례 33	개인정보 유출에 따른 손해배상 요구	90
사례 34	해외인턴 알선업의 계약과 다른 근무조건 으로 인한 인터뷰 비용 환급 요구	92
사례 35	공기청정기 필터 미 교체로 인한 렌탈료 환급 등 요구	95
사례 36	고시원 계약 해지에 따른 대금 환급 요구	100
사례 37	해외어학연수수속대행 계약해지에 따른 대행수수료 환급 요구	102
사례 38	결혼중개서비스 이용계약 해지에 따른 가임비 환급 요구	104
사례 39	웨딩 계약 취소에 따른 과도한 위약금 조정 요구	107
사례 40	잦은 고장으로 인한 수소수생성기 렌탈계약의 위약금 없는 계약해지 요구	110
사례 41	결혼준비대행서비스 웨딩플래너 변경으로 인한 계약금 환급 요구	113
사례 42	북클럽 멤버십 서비스 계약해지 시 과다 공제한 대금 환급 요구	115
사례 43	유효기간 표시가 없는 상품권 표시 내용에 따른 이행 요구	118
사례 44	회원권 매매중개서비스 이용료 할부 항변권 수용 요구	121
사례 45	유사투자자문서비스 해지 환급금 추가 지급 요구	124
사례 46	사업자가 일방적으로 중단한 차량 재구매 혜택 이행 요구	128
사례 47	보험기간 만료 후 진단받은 후유장해 공제금 지급 요구	131
사례 48	착오 지급을 이유로 환수처리한 암치료보험금 지급 요구	135
사례 49	열차가 진입 중인 철로에 뛰어들어 사망한 사고에 대한 재해사망보험금 지급 요구	138
사례 50	후미추돌 사고로 파손된 자동차의 시세하락손해 보상 요구	142

목 차

Contents

제 2장

집단분쟁조정

사례

사례 01	차량 녹 발생 미고지에 따른 차량 구입대금 환급 등 요구.....	147
사례 02	친환경 인증 취소 및 DMAc 검출 유아매트 구입대금 환급 요구.....	157
사례 03	방사성 물질 라돈 검출된 매트리스 구입대금 환급 및 손해배상 요구.....	162
사례 04	치과 진료 중단에 따른 선납 진료비 환급 요구	174
사례 05	가상화폐 거래소 해킹에 따른 원상회복 등 요구	183
사례 06	확률형 게임 아이템 대금 환급 등 요구	188



제 1 장

일반분쟁조정 사례(서비스)



● 세탁 후 갑피 마모 및 경화된 가죽 운동화에 대한 손해배상 요구

주 문

1. 신청인은 2018. 10. 16.까지 피신청인에게 이 사건 제품(제품명 : ○○○○ 가죽 운동화, 색상 : 흰색) 1켤레를 반환한다.
2. 피신청인은 신청인으로부터 제1항 제품을 반환받음과 동시에 신청인에게 71,000원을 지급한다.

이 유

1. 기초사실

가. 신청인은 2017. 6. 6. 가죽 운동화(제품명 : ○○○○ 가죽 운동화, 색상 : 흰색, 이하 ‘이 사건 제품’) 1켤레를 160,200원에 구매하여 착용하였고, 2018. 1. 10. 피신청인에게 이 사건 제품의 세탁을 의뢰(세탁비 4,000원)하였는데 수령 후 갑피 마모 및 경화된 사실(이하 ‘이 사건 현상’)을 확인하여 피신청인이 재세탁을 하였으나, 이후에도 경화현상만 다소 개선될 뿐 갑피 마모 현상이 개선되지 않아 피신청인에게 손해배상(세탁비 환급 포함)을 요구하였으며, 피신청인은 세탁과실이 없다는 이유로 이를 거부하였다.

나. 한국소비자원 신발제품심의위원회 심의 결과는 다음과 같다.

- 신청인이 주장하는 갑피 벗겨짐(스크래치 등) 증상은 관찰되나 현 제품 상태만으로는 제품 훼손의 원인이 세탁 과정상 발생한 것인지 착화 환경에 따른 문제인지 단정하기 어려운바, 판단 불가하다.

2. 판 단

신청인은 피신청인의 세탁 후 신발의 갑피가 마모되고 경화되는 현상이 발생하였고, 재세탁 이후에도 경화현상만 다소 개선될 뿐 갑피 마모 현상이 개선되지 않았으며, 이 사건 제품보다 더 오래신은 비슷한 흰색 가죽 운동화의 상태보다 이 사건 제품의 상태가 더 좋지 않기 때문에 본인의 착화습관이 이 사건 현상의 원인이라고 볼 수도 없으므로, 세탁과실에 따른 손해배상 및 세탁비 환급을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 이 사건 제품을 인수하였을 당시 이미 제품 상태가 좋지 않았고, 한국소비자원의 신발제품심의위원회에서도 세탁과실로 인정하지 않았기 때문에 신청인의 요구를 수용할 수 없으나, 다만 원만한 해결을 위해 피해구제 담당자가 제시한 배상산정액 112,140원의 50%인 50,670원을 환급할 의사는 있다고 주장한다.

살피건대, 피신청인은 세탁 전부터 이 사건 제품의 상태가 좋지 않았다고 주장하나, 다음과 같은 사정들, 즉 ① 피신청인이 세탁을 위해 이 사건 제품을 인수하면서 세탁물의 하자유무가 작성된 인수증을 교부하지 않은 점, ② 「세탁업 표준약관」 제3조 제1항은 인수증 미교부로 인해 발생한 손해 및 그에 따른 손해배상책임은 세탁업자에게 귀속되는 것으로 규정하고 있는 점, ③ 인수 당시 이 사건 제품에 이미 하자가 있었음을 입증할 만한 객관적인 자료가 없는 점 등에 비추어 볼 때, 피신청인의 위 주장은 이유 없으므로, 피신청인은 「소비자분쟁해결기준」에 따라 이 사건 제품의 잔존가치 112,140원(= 구매대금 160,200원 × 70%)을 배상함이 상당하다.

다만, 한국소비자원 신발제품심의위원회의 심의 결과, 이 사건 현상이 피신청인의 세탁과실로 단정할 수 없다고 판단된 점, 신청인이 착화 과정에서 이 사건 제품을 훼손하여 그 손해가 발생 및 확대되었을 가능성을 배제할 수 없는 점 등에 비추어 볼 때, 손해의 공평·타당한 분담이라는 손해배상 제도의 지도이념과 상호 양보를 통한 분쟁의 원만한 해결이라는 조정의 취지를 고려하여, 피신청인의 책임을 60%로 제한함이 상당하다.

한편, 세탁비와 관련하여, 「세탁업 표준약관」 제9조 제1항 및 제2항에서는 세탁업자의 책임있는 사유로 세탁물이 손상, 색상변화, 얼룩 등의 하자가 발생했을 때에는 해당 세탁물에 대하여 세탁업자는 고객에게 세탁요금을 청구하지 못하므로, 세탁업자인 피신청인이 세탁비 4,000원을 신청인에게 환급이 상당하다.

이상을 종합하면, 신청인은 피신청인에게 이 사건 제품을 반환하고 피신청인은 손해배상액 67,000원(112,140원 × 60%, 1,000원 미만 버림) 및 세탁비 4,000원을 합산한

금액 71,000원을 신청인에게 환급함이 상당하다.

신청인은 2018. 10. 16.까지 피신청인에게 이 사건 제품(제품명 : ○○○○ 가죽 운동화, 색상 : 흰색) 1켤레를 반환하고, 피신청인은 신청인으로부터 위 제품을 반환받음과 동시에 신청인에게 71,000원을 지급한다.

[관련 법규 및 고시] 「세탁업 표준약관」 제3조 제1항, 제9조 제1항, 제2항 이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

● 해외 배송대행 중 파손된 제품에 대한 ● 손해배상 요구

주 문

1. 피신청인은 2018. 10. 30.까지 피신청인의 비용으로 신청인으로부터 LCD모니터(상품명 : ○○○○)를 수거하고, 신청인에게 222,707원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2018. 10. 31.부터 다 갚는 날까지 연 6%의 비율에 의한 돈을 가산하여 지급한다.

이 유

1. 기초사실

신청인은 2017. 9. 18. 피신청인의 홈페이지를 통해 조정외 △△△에서 구입한 LCD 모니터(상품명 : ○○○○, 상품가격 : 222,707원(미화 192.98달러), 이하 ‘이 사건 제품’이라고 함)의 배송대행계약(이하 ‘이 사건 계약’이라고 함)을 체결하였고, 파손에 대한 보험료 10,000원을 포함하여 총 56,488원을 결제한 후 같은 달 28. 위 제품을 수령하였으나, 액정에 미세한 파손을 확인하여 피신청인에게 손해배상을 요구하였는데, 이에 대해 피신청인은 이 사건 제품은 보험가입이 불가한 제품에 해당한다며 보험처리 및 손해배상을 거부하였다.

2. 판 단

신청인은 이 사건 계약 체결 시 피신청인의 홈페이지에서 보험가입을 클릭하여 보험료 10,000원을 포함한 모든 비용을 지불하였음에도, 피신청인이 이 사건 제품 파손에 대

한 손해배상을 거부하는 것에 대하여 납득할 수 없는바, 보험료 환급 및 이 사건 제품 구입가에 대한 배상을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 신청인이 이 사건 제품을 구매한 조정의 △△△의 판매 페이지를 조회한 결과 이 사건 제품은 ‘New other’로 구분된 제품으로서 메모에 ‘wear (사용감)’라는 단어가 명시되어 있으므로 중고제품에 해당하고, 신청인이 지불한 10,000원은 보험료가 아니라 이 사건 제품이 전자제품 및 파손되기 쉬운 제품으로서 국내 일반 택배사의 인계 불가 제품에 포함되어 화물배송으로만 처리 가능하여 화물배송 비용으로 사용되었으며, 가사 보험이 정상적으로 가입되었더라도 배송대행지 수령 시 중고제품 또는 파손되기 쉬운 제품으로 판단되는 경우 보험 적용이 불가한바, 신청인의 요구를 수용할 수 없다고 주장한다.

살피건대, 피신청인의 홈페이지에서 확인 가능한 신청인의 주문내역에는 신청인이 별도로 보험을 선택하여 가입한 사실이 정확하게 명시되어 있는바, 신청인이 지불한 금액 중 10,000원에 대해 보험료가 아니라 화물배송 비용이라는 피신청인의 주장은 인정하기 어렵다고 할 것이고, 국내 택배사로의 인계 및 보험처리가 불가능한 중고제품 또는 파손 우려가 큰 제품이라면 배송대행 계약체결 직후 신청인에게 연락하여 그 사실에 대해 고지하였어야 하나 피신청인은 이를 고지한 사실이 존재하지 아니하며, 더욱이 보험가입을 신청한 상태로 이 사건 계약이 성립되었음에도 불구하고, 보험료 명목으로 지불한 금액을 신청인의 동의 없이 국내 화물배송 비용으로 사용한 다음 파손된 제품에 대해 보험 적용 및 손해배상을 거부하는 것은 적절하지 아니하므로, 이 사건 제품이 중고제품인지 여부와 상관없이 보험을 적용함이 상당하다.

또한 피신청인은 운송주선인으로서 「해외배송 표준약관」제8조에 따라 이 사건 제품을 검수할 의무가 있고, 「상법」제115조에 따라 운송주선인이 운송물의 수령, 인도, 보관의무를 해태하지 아니하였음을 증명하는 경우에 한하여 손해배상 책임을 면하는데, 배송대행지에서 피신청인이 해외 판매자로부터 제품을 수령하였을 때 이미 이 사건 제품이 파손된 상태였음에 대해 피신청인이 아무런 입증자료를 제출하지 아니하는 점, 조정의 △△△ 홈페이지에는 이 사건 제품과 같은 ‘New other’에 대해 사용감이 전혀 없는 새 제품임을 명시하고 있는 점 등을 고려하면, 피신청인은 이로 인하여 신청인에게 발생한 손해를 배상할 책임이 있다고 할 것이다.

피신청인의 손해배상 범위에 대해 보건대, 이 사건 계약은 보험가입이 포함되어 성립된 계약으로 봄이 상당하고, 피신청인의 보상정책은 ‘배송신청서의 총 상품 구매가와 쇼핑물의 구매내역(오더내역) 확인 후 보상’하는 것으로 예정하고 있는바, 피신청인은 이 사

건 제품을 수거하고, 이 사건 제품 구입가 222,707원 전액을 배상함이 상당하다.

다만, 신청인은 보험료로 지불한 10,000원의 환급까지 요구하고 있으나, 이는 보험이 적용되어 배상받는 경우 마땅히 신청인이 지불하여야 하는 금액에 해당하고, 이 사건 제품 전액을 배상받는 경우 보험이 적용된 것과 동일한 효력에 해당하는바, 동 주장은 인정하지 아니함이 상당하다.

이상을 종합할 때, 피신청인은 2018. 10. 30.까지 피신청인의 비용으로 이 사건 제품을 수거하고, 신청인에게 222,707원을 지급하며, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 2018. 10. 31.부터 다 갚는 날까지 「상법」제54조에 따라 연 6%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 상법 제54조, 제115조, 해외배송 표준약관 제8조

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

출국편 노쇼(No show)로 인하여 취소된 항공권에 대한 손해배상 요구

주 문

1. 피신청인은 2018. 8. 20.까지 신청인에게 102,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2018. 8. 21.부터 다 갚는 날까지 연 6% 비율에 의한 돈을 가산하여 지급한다.

이 유

1. 기초사실

- 가. 신청인은 2017. 7. 20. 피신청인을 통해 왕복 항공권(인천-워싱턴, 3매, 3,278,700원)을 구입하였으나, 포항 지진으로 인해 수능시험일이 연기되면서 출제위원인 신청인의 배우자(이○○) 출국이 불가능하여 피신청인측에 같은 해 12. 4. 출발하는 일정으로 변경하면서 수수료 450,000원을 추가로 지불하였다.
- 나. 2017. 12. 4. 인천을 출발하여 디트로이트, 필라델피아를 경유하여 12. 6. 아틀란타에 도착하는 일정이었으나 신청인의 개인사유로 경유지인 필라델피아에서 항공기를 탑승하지 못하였고, 이후 2017. 12. 10. 귀국편을 탑승하고자 하였으나 출국편 노쇼로 인하여 귀국편 항공권이 모두 취소되었고, 피신청인측에 대체편 마련을 요구하였으나 불응하여 항공권을 새로 구입하게 되면서 2,965,617원의 손해가 발생하였다.

2. 판 단

신청인은 출국 항공편의 노쇼로 인하여 예정된 귀국편까지 모두 취소하는 것은 부당하고, 취소 사실을 사전에 고지하지 않아 공항에서 큰 혼란을 겪었다며, 추가 구입한 귀국편 항공권 요금 2,965,617원에 준하는 손해배상을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 신청인이 취소사실을 문의하기 전에 노쇼 사실을 이메일로 전송하여 대체 항공편까지 안내하였으나, 신청인이 이를 거부하면서 노쇼 패널티를 감수하고 취소된 기존 항공편의 탑승을 선택했으며, 일반적으로 항공권은 예정 순서에 따라 탑승하여야하는데 신청인의 경우 개인사유로 출국 구간에서 노쇼가 발생하여 귀국편 항공권까지 취소된 것이므로, 이는 신청인의 귀책사유에 해당하는 바, 신청인의 요구는 수용할 수 없다고 주장한다.

살피건대, 일반적으로 항공권은 편도금액과 왕복금액이 구분되어 구입 시 선택할 수 있도록 하고 있는 점, 왕복금액이 편도금액의 배액이 아니고 왕복으로 구입하는 경우 편도로 구입하는 것보다 금액을 저렴하게 책정하고 있는 점을 고려할 때 ‘왕복’을 하나의 계약으로 봄이 상당하므로 일부구간에서 노쇼가 발생하는 경우 동 계약이 취소되는 것을 부당하다고 보기 어렵다.

또한 피신청인이 제출한 자료를 참고할 때, 신청인의 귀국 이틀전인 2017. 12. 8. 피신청인과 신청인의 부(夫) 사이에 항공권 취소 및 대체편과 관련한 이메일을 송수신한 내역이 확인되는 바, 사전에 고지를 하지 않았다는 신청인의 주장은 인정하기 어렵다고 할 것이고, 신청인의 개인사유로 노쇼가 발생하였다는 사실에 대해 양 당사자 사이에 다툼이 없는 바, 추가 구입한 항공권 비용에 대해 배상하라는 신청인의 주장은 수용하지 아니함이 상당하다.

다만, 「소비자분쟁해결기준」에 따라 피신청인은 미사용 구간 운임에 대해서는 환급해야 할 책임이 있다고 할 것이고, 이 사건의 경우 사용한 구간운임을 왕복항공권 구입대금의 50%로 볼 것인지 해당구간 편도항공권 운임으로 볼 것인지 여부가 문제가 되는데, 왕복운임이 편도운임의 배액에 상당한 금액이 아닌 점, 왕복운임과 편도운임의 차이가 크지 않거나 또는 편도운임이 비싼 경우도 존재하는 등 항공운임의 차이가 심한 점, 신청인이 사전에 이 사건 항공권을 취소한 것이 아니라 노쇼로 항공권을 이용하지 못한 점, 사용구간 적용운임을 왕복항공권 구입금액의 50%로 볼 경우 고객이 왕복항공권을 구입하고 취소하는 경우 편도항공권을 구입하는 것에 비해 부당하게 이익을 얻을 수 있는 점을 고려할 때, 신청인이 사용한 구간의 적용운임은 해당구간 편도

항공권 운임을 기준으로 봄이 상당하다.

신청인이 이용한 항공사의 해당 구간 편도(인천-워싱턴) 항공권 운임은 1인당 1,200,000원 ~ 3,600,000원으로 조회되는데, 이를 적용하여 총 구입가에서 동 금액 및 당일 취소에 따른 취소수수료를 공제하면 잔여금액이 존재하지 아니하는 바, 피신청인은 신청인에게 환급할 금액이 없다고 봄이 상당하나, 귀국구간 공항이용료는 신청인에게 환급함이 상당하므로 1개 공항 이용료를 인천공항의 이용요금 수준인 17,000원으로 산정하여, 1인당 34,000원[17,000원×2(공항수)]을 환급함이 상당할 것으로 판단된다.

이상을 종합할 때 피신청인은 2018. 8. 20.까지 신청인에게 102,000원(34,000원×3인)을 지급하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 2018. 8. 21.부터 다 갚는 날까지 「상법」제54조에 따라 연 6% 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 상법 제54조, 소비자분쟁해결기준 품목별보상기준 별표Ⅱ 33. 운수업

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

● 공항사정으로 인한 항공기 운송지연에 ● 따른 손해배상 요구

주 문

신청인과 피신청인 사이의 이 사건 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니한다.

이 유

1. 기초사실

신청인은 피신청인의 인천-도쿄 왕복항공권 4매(탑승객 : 이○○, 오○○, 이△△, 이□□, 2017. 12. 18. 10:10 ○○703편 인천 출발, 2017. 12. 21. 17:00 ○○002편 도쿄 출발)를 628,200원에 구입하였고, 2018. 12. 18. 10:10 출발 예정이던 출국 항공편(이하 ‘이 사건 항공편’이라고 함)이 기상악화로 인하여 지연되어 도착예정시간 12:30보다 4시간 10분 지연된 16:40 도쿄에 도착하였다.

2. 판 단

신청인은 이 사건 항공편이 4시간 이상 지연되었고, 이 사건 항공편보다 늦게 출발이 예정되어 있는 항공기(오사카, 나고야행 등)가 먼저 출발하는 것을 확인하였으며, 기상상황으로 인한 연결편 연착에 따른 지연이라는 피신청인의 주장을 납득할 수 없는바, 관련 법률에 따른 손해배상을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 이 사건 항공편 운송지연의 원인이 당시 인천공항에 강설로 인한 극심한 혼잡과 제빙작업에 의한 것으로, 이는 기상상황으로 인한 지연에 해당하여 「소비자분쟁해결기준」상 손해배상 사유에서 제외되는바, 신청인의 요구를 수용할 수 없다고 주장한다.

살피건대, 신청인의 출국일인 2017. 12. 18. 인천공항에 강설로 인한 활주로 제빙작업 등이 있었는지 여부에 대해 인천국제공항공사 직원(정○○)에게 문의한 결과, 실제로 동 작업을 실시하였음이 확인되었고, 더욱이 같은 날 인천공항을 이용하였던 타 이용자들의 후기(<http://△△△△△.tistory.com/21>)에서도 강설로 인한 제빙작업으로 2시간 이상 지연된 사실이 확인되는 바, 기상상황으로 인하여 지연되었다는 피신청인의 주장은 인정된다.

한편, 신청인은 이 사건 항공편보다 늦게 출발이 예정된 나고야행 항공편(○○742편)이 먼저 출발하였다고 주장하나 이에 대한 객관적인 입증자료는 존재하지 아니하고, 피신청인은 활주로 제빙작업은 기장의 요청에 의하여 진행될 수도 있는데, 위 항공편의 경우 제빙작업 없이 바로 출발하였기 때문에 먼저 출발할 수 있었다고 항변하는바, 이 사건 항공편의 지연과는 무관하다고 봄이 상당하며, 「소비자기본법」에 따른 「소비자분쟁해결기준」은 기상 및 공항사정으로 인한 지연의 경우 항공사의 손해배상 사유에서 제외하고 있고, 이 사건 운송지연의 근본원인은 기상사정에 의한 것으로 확인되므로, 피신청인에게 운송지연에 따른 손해배상 책임이 인정된다고 보기 어렵다.

이상을 종합할 때, 신청인과 피신청인 사이의 이 사건 분쟁조정 신청에 대하여는 「소비자분쟁조정규칙」제32조 제3호에 따라 조정하지 아니함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 상법 제907조, 소비자분쟁조정규칙 제32조, 소비자분쟁해결기준 별표Ⅱ. 품목별 보상기준 33. 운수업

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

● 항공 수하물 운송 지연으로 인한 ● 손해배상 요구

주 문

1. 피신청인은 2018. 10. 1.까지 신청인에게 400,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2018. 10. 2.부터 다 갚는 날까지 연 6% 비율에 의한 돈을 가산하여 지급한다.

이 유

1. 기초사실

신청인은 2017. 10. 4. 피신청인의 홈페이지를 통해 항공권(일정 : 출국 2017. 10. 4. 인천(11:03)→베이징(12:35 도착/13:40 출발)→로마(18:55), 귀국 2017. 10. 14. 런던(22:40)→베이징(18:35)→김포(21:50))을 973,800원에 구입하여 이를 이용하던 중, 같은 해 10. 4. 로마에 도착하였으나 수하물(이하 '이 사건 수하물'이라고 함)을 받지 못하였고, 이에 피신청인에게 같은 해 10. 8.까지 밀라노, 같은 해 10. 11.까지 베니스로 보내줄 것을 요청하였으나 배송되지 않았으며, 같은 해 10. 12. 영국으로 떠난 이후 베니스 숙소로 배송되어 이를 다시 한국으로 배송하였던바, 여행 기간 총 10일 동안 수하물 없이 생활하였다.

2. 판 단

신청인은 이 사건 수하물을 정해진 장소에 배송하지 못한 것은 피신청인의 과실이므로, 피신청인에게 항공권 비용, 여행기간 동안 구입한 생필품 비용 및 수하물 보관 비용 등 총 1,572,846원의 손해배상을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 신청인이 당사가 권고한 국제선 환승 최소 필요 시간(2시간)에 미치지 못하게 발권을 진행하여 수하물이 연결되지 않은 것이고, 신청인이 한곳에 체류하지 아니하고 장소를 계속 이동하여 수하물 배송에 어려움이 있었으나, 신청인이 여행 중 불편함을 겪은 점을 고려하여 수하물 지연으로 배상할 수 있는 임시생활비 최대 기준 금액(미화 200달러)을 배상할 의사가 있다고 주장한다.

살피건대, 피신청인이 신청인의 수하물을 지연하여 운송한 사실에 대하여는 당사자 사이에 다툼이 없으므로, 피신청인은 「상법」제909조에 따라 신청인에게 운송 지연에 따른 손해를 배상할 책임이 있다.

신청인이 피신청인의 운송 지연으로 입은 손해는 특별한 사정이 없는 한 일반적으로 생활에 필수적인 용품을 긴급하게 구입하는 비용 상당으로 볼 수 있는 점, 피신청인이 이 사건 수하물을 신청인에게 배송하고자 노력하였으나 신청인이 계속 이동하여 배송이 쉽지 않았던 점 등을 종합적으로 고려하여 손해배상액을 400,000원으로 산정하기로 한다.

이상을 종합하여 볼 때, 피신청인은 2018. 10. 1.까지 신청인에게 400,000원을 지급하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 2018. 10. 2.부터 다 갚는 날까지 「상법」제54조에 따라 연 6%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 상법 제54조, 제909조

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

● 항공기 결항 및 초과예약에 따른 ● 손해배상 요구

주 문

1. 피신청인은 2018. 11. 6.까지 신청인에게 1,544,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2018. 11. 7.부터 다 갚는 날까지 연 6%의 비율에 의한 돈을 가산하여 지급한다.

이 유

1. 기초사실

- 가. 신청인은 2017. 8. 24. 피신청인의 인천-뉘른베르크 왕복항공권 3매(탑승객 : 손○○, 정○○, 장○○, 2017. 9. 22. 14:45 ○○713 인천 출발(이하 ‘이 사건 항공편’이라고 함), 2017. 9. 29. 13:20 ○○2159 뉘른베르크 출발)를 4,649,100원에 구입하였고, 같은 해 9. 22. 인천공항 체크인 카운터에서 발권 중 갑작스러운 전산 시스템 문제로 인하여 이 사건 항공편이 취소되었다는 통보를 받았고, 피신청인은 대체편 마련을 약속하고 신청인과 일행 2명에게 호텔을 제공하였으며, 신청인과 일행들은 호텔에서 대기하던 중 피신청인으로부터 18:00경 출국이 가능하다는 연락을 받고 재차 공항에 방문하였으나, 대체편 항공권이 오버부킹 되어있어 출발을 할 수 없었다.
- 나. 피신청인은 신청인과 일행들에게 재차 대체편 마련을 약속하였고, 신청인은 최종적으로 출발 예정시간 14:45 보다 10시간 15분 지연된 익일 01:00에 출발이 가능하였으나, 이 사건 항공권의 도착지인 뉘른베르크가 아닌 두바이를 경유하여 프

라하에 도착하는 항공편을 제공 받게 되어 프라하에 도착하여 뉘른베르크까지 버스로 이동하였다.

2. 판 단

신청인은 체크인 카운터에서 피신청인의 직원이 다운된 전산 화면을 보여주며 시스템 문제로 인하여 이 사건 항공편이 취소되었다고 알려주었고, 피신청인이 호텔을 제공하고 대체편 마련을 약속하였음에도 불구하고 18:00경 수배한 대체편이 오버부킹되어 출발할 수 없었으며, 익일 01:00 대체편이 제공되었으나, 대체편은 이 사건 항공권의 최종목적지인 뉘른베르크가 아닌 프라하에 도착하는 항공편이었고, 이로 인하여 현지 출장 일정 및 목적지까지 자비로 이동하는 등의 손해가 발생한바, 관련 규정에 따른 손해배상을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 이 사건 항공편의 결항 사유는 조류 충돌로 인한 것으로서 「소비자분쟁해결기준」에서 규정하는 불가항력적 사유에 해당하고, 신청인에게 대체편을 제공하였으나 조정외 A항공사의 오버부킹으로 인하여 탑승하지 못한 것이므로 조정외 항공사의 사정에 따라 미탑승한 것에 해당하며, 최종적으로 조정외 B항공사의 항공편을 수배하여 대체편으로 제공한바, 신청인의 요구를 수용할 수 없다고 주장한다.

먼저 이 사건 항공기 운송지연 사유에 대하여 살피건대, 피신청인은 운송지연이 ‘조류 충돌’로 인한 불가항력적 사유라고 주장하나, 운송지연 발생 당시 피신청인은 신청인에게 ‘시스템 문제’라고 안내하였던 점, ‘조류 충돌’이라는 것은 피신청인의 시스템 기록에 따른 것으로서 객관적인 입증자료로 보기 어려운 점 등을 고려하면, 이 사건 항공기의 운송지연이 불가항력적이라는 피신청인의 주장은 인정하기 어렵다고 봄이 타당하다.

다음으로, 피신청인은 조정외 항공사의 오버부킹으로 인하여 발생한 피해이므로, 신청인이 조정외 항공사에 이의를 제기하여 보상받을 것을 주장하나, 이 사건 운송계약의 당사자는 피신청인이고, 피신청인의 사정(시스템 오류로 인한 발권 불가)으로 인하여 운송이 지연되었으며, 이로 인하여 피신청인이 수배한 대체편에 오버부킹이 발생한바, 신청인이 입은 손해에 대해 피신청인이 배상하여야 하는 것이 타당하고, 피신청인이 대체편을 제공한 조정외 항공사에게 이에 대한 구상을 청구하는 것은 별도로 봄이 상당하다.

그렇다면 피신청인의 손해배상 범위에 대하여 살피건대, 「소비자기본법」에 따른 「소비자분쟁해결기준」은 운송 불이행이 발생하여 4시간을 초과하는 구간에서 4시간을 초과

하여 대체편이 제공된 경우에는 최대 USD400의 배상을 규정하고 있고, 이 사건의 경우 신청인에게 10시간 15분이 경과하여 대체편이 제공되었던바, 피신청인은 신청인에게 1인당 배상 최대치인 USD400에 해당하는 451,000원(2018. 8. 3. 환율기준 USD1당 1,128원, 1,000원 미만 버림)을 배상하여야 하므로 총 1,353,000원(451,000원 × 3명)을 지급함이 상당하다.

또한, 이 사건 항공편의 최종 목적지는 뉘른베르크였으나, 피신청인은 신청인과 일행들에게 프라하까지의 대체편을 제공하였는바, 신청인이 프라하에서 뉘른베르크까지 자비로 이동할 수밖에 없음을 피신청인 입장에서 충분히 예상할 수 있으므로, 피신청인은 「민법」제393조에 따라 신청인에게 발생한 프라하에서 뉘른베르크까지의 현지 교통비 191,000원을 배상하는 것이 타당하다.

다만, 신청인은 운송지연에 대한 손해배상 이외에 현지 숙소, 렌터카 취소비용 및 일실손해까지 배상할 것을 요구하나, ① 숙소의 경우, 운송 불이행에 따른 손해배상에 포함되어 있다고 봄이 상당하고, ② 렌터카 취소비용의 경우, 「민법」제393조 제2항은 특별한 사정으로 인한 손해는 채무자가 그 사정을 알았거나 알 수 있었을 때에 한하여 배상책임을 규정하고 있고, 이 사건 항공운송 계약 체결만으로 피신청인이 신청인의 렌터카 예약사실을 알거나 알 수 있었다고 보기 어려우며, ③ 일실손해의 경우, 출장으로 이 사건 항공편을 예약하였고, 출장 중인 경우 소속 직장에서 급여를 지급하고 있는 것을 고려하면, 운송지연으로 인하여 신청인에게 일실손해가 발생하였다고 보기 어려운바, 신청인의 추가 배상요구를 인정하기 어렵다고 봄이 상당하다.

이상을 종합할 때, 피신청인은 2018. 11. 6.까지 신청인에게 1,544,000원(1,353,000원 + 191,000원)을 지급하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 2018. 11. 7.부터 다 갚는 날까지 「상법」제54조에 따라 연 6%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 민법 제393조, 상법 제54조, 소비자분쟁해결기준 별표Ⅱ. 품목별 보상기준 33. 운수업

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

● 해외 이사화물 운송 지연으로 인한 ● 손해에 대한 배상 요구

주 문

1. 피신청인은 2018. 10. 16.까지 신청인에게 1,800,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2018. 10. 17.부터 다 갚는 날까지 연 6% 비율에 의한 돈을 가산하여 지급한다.

이 유

1. 기초사실

신청인은 2017. 8. 25. 피신청인과 해외이사(한국 → 필리핀 두마게티) 운송계약(이하 '이 사건 계약'이라고 함)을 체결하고, 같은 해 10. 10. 이삿짐 포장 및 운송을 시작하고 총 6,000,000원을 입금하였는데, 피신청인이 같은 해 11. 6.경에 이삿짐을 수령할 수 있다고 하여 신청인의 배우자가 같은 해 11. 2. 필리핀으로 출국하였으나, 운송이 지연되어 2018. 1. 11. 이삿짐을 수령하였다고 피신청인에게 손해배상을 요구하였다.

2. 판 단

신청인은 피신청인이 사전에 이삿짐 수령기간이 2~3개월 이상 소요된다는 점을 고지해 주었다면 신청인 가족이 일찍 출국하지 않아 불필요한 경비를 지출하지 않을 수 있었을 것이고, 필리핀 현지의 사정이 있다고 하더라도 3개월이 지나도록 정확한 운송 일정을 파악하지 못한 것은 피신청인의 과실인바, 피신청인에게 운송 지연으로 발생한 필리핀 현지에서의 임차료(2개월)와 생활비, 운송 과정 중 부패된 음식물 및 정신적인 위자료 등에 대해 총 3,000,000원을 배상해 줄 것을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 신청인이 비자가 없어 타인 명의로 통관하느라 시간이 많이 소요되었고, 당시 필리핀에서 개최되는 국가적인 행사로 인해 운송이 지연되었으며, 현지 생활비 영수증 및 음식물 부패에 대한 입증이 부족한바, 신청인의 배상 요구를 수용할 수 없다고 주장한다.

살피건대, 「상법」제135조에 의하면, 운송인은 자기 또는 운송주선인이나 사용인, 그 밖에 운송을 위하여 사용한 자가 운송물의 수령, 인도, 보관 및 운송에 관하여 주의를 게을리 하지 아니하였음을 증명하지 아니하면 운송물의 멸실, 훼손 또는 연착으로 인한 손해를 배상할 책임이 있다고 규정하고 있는데, 피신청인은 해외이사 전문 업체임에도 신청인에게 이 사건 이삿짐 운송이 필리핀 현지행사 등으로 인하여 지연될 수 있음을 사전에 고지하지 아니한 점, 2018. 1. 5. 신청인이 출국하여 현지 운송업체를 방문한 이후에야 이삿짐을 수령할 수 있었던 점, 이삿짐의 수령이 예정보다 2개월이나 지연되었고, 이에 대하여 피신청인은 운송 지연이 신청인이 현지 비자가 없고 국가적인 행사로 인해 통관이 지연되어 발생한 것이라고 주장하나, 위 사유만으로는 피신청인이 운송물의 운송에 관하여 주의를 게을리 하지 않았음을 입증하기에는 부족하고, 달리 이를 증명할 수 있는 객관적인 자료를 제출하지 아니하는 점 등을 고려하여 볼 때, 피신청인은 신청인에게 이 사건 운송 지연으로 인하여 발생한 손해를 배상함이 상당하다.

그렇다면, 손해배상 범위에 대해 살피건대, 피신청인의 운송 지연으로 입은 손해는 특별한 사정이 없는 한 일반적으로 생활에 필수적인 용품을 긴급하게 구입하는 비용 상당으로 볼 수 있는데, 신청인이 위 비용을 지출하였음은 인정할 수 있으나 객관적인 증빙자료가 제출되지 아니한 점, 신청인이 이 사건 운송 지연으로 인하여 겪은 불편 등을 종합적으로 고려하여, 피신청인은 신청인에게 이 사건 계약대금의 30%를 배상함이 상당하다고 판단된다.

이상을 종합하여 볼 때, 피신청인은 2018. 10. 16.까지 신청인에게 1,800,000원(이사대금 6,000,000원x30%)을 지급하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 2018. 10. 17.부터 다 갚는 날까지 「상법」제54조에 따라 연 6% 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 상법 제54조, 제135조

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

가족입원으로 취소한 항공권 환급 요구

주 문

1. 피신청인들은 연대하여 2018. 12. 6.까지 신청인에게 845,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인들이 제1항의 지급을 지체하면 2018. 12. 7.부터 다 갚는 날까지 연 6%의 비율에 의한 돈을 가산하여 지급한다.

이 유

1. 기초사실

가. 신청인은 2018. 3. 7. 피신청인 1을 통해 피신청인 2의 인천-런던, 로마-인천 왕복항공권 3매(2018. 6. 1. 인천 출발, 2018. 6. 15. 로마 출발(이하 ‘이 사건 항공편’이라고 함), 성인 2명, 소아1명, 총 2,943,100원)를 구매하고, 같은 해 6. 1. 런던으로 출국하였으나, 같은 달 4. 부친이 위독하다는 소식을 듣고 귀국 일정 조정을 위해 피신청인 1에게 전화, 이메일의 방식으로 연락을 취하였으나 연결되지 않았고, 피신청인 2에게 이 사건 항공편의 일정 변경을 문의하였으나 같은 달 10. 까지 대체 항공편이 없어 부득이하게 이 사건 항공편을 취소하고 조정외 타 항공사의 항공권을 구매하여 같은 달 8. 귀국하였다.

나. 피신청인들의 환급관련 규정은 다음과 같다

1) 피신청인 1

- 사용 후(부분환급) : 사용구간 정상편도 운임 + 항공사 수수료 100,000원 + 항

공 업무 대행수수료 별도 징수 후 잔여분이 남는 경우에만 환급 가능

2) 피신청인 2

- 국제선 왕복편 편도만 사용 후 : 지불 총액에서 사용구간의 판매가격과 위약금을 공제한 잔여금액(이 사건 항공권의 경우 위약금은 200,000원임)

2. 판 단

신청인은 피신청인 1이 위급상황에 대비하여 긴급연락망 제공, 비상 대기 등의 대처를 했어야 하나, 근무시간 외라는 이유로 연락이 되지 않았고, 피신청인 2도 대체항공편을 문의하자 가장 빠른 항공편 안내 외에 추가적인 안내가 없었으며, 왕복항공권의 미사용 구간에 대한 환급을 일체 거부하는 것은 부당하다고 주장한다.

이에 대하여 피신청인 1은 신청인이 연락한 날짜는 한국기준 6. 6. 현충일이거나 영업시간 외 시간으로 연락을 받을 수 없었고, 관련 규정상 직계가족 질병으로 인한 항공권 취소는 예외적인 환급사유에 해당하지 않으며, 피신청인 2로부터 환급받은 대금을 신청인에게 전달할 뿐이므로, 대행수수료 10,000원에 대한 면제만 가능하다고 주장한다.

피신청인 2는 6. 5. 04:50(현지시간 기준) 신청인으로부터 첫 전화를 받았고, 당시 같은 날 가장 빨리 출발하는 에어○○○ 공동 운항편에 대하여 차액을 지불하고 변경이 가능함과 실시간으로 좌석이 변동될 가능성에 대해 안내하였으나, 신청인이 변경하지 않은 채 다음날인 6. 6. 15:03 재차 항공권 변경 문의를 해왔으나, 이미 최초 안내한 6. 5. 에어○○○ 공동 운항편이 출발한지 약 39시간 경과한 시점이었고, 당시에는 6. 10. 출발하는 항공편만 이용 가능한 상황임을 안내하였음에도 신청인이 변경하지 않고 이 사건 항공편을 취소하였으므로, 자체 환급 규정에 따라 처리하였다고 주장한다.

먼저 이 사건 항공권의 취소사유를 살펴건대, 신청인은 단순 노쇼(No-Show)가 아닌 부친의 위독한 상황이라는 불가피한 사유로 인해 탑승일 8일 전 취소를 요청했으므로 일반 취소건과 동일하게 처리하는 것은 부당하다고 주장하나, 탑승자 가족의 질병 또는 사망은 소비자의 사정에 따른 항공권 취소로 봄이 상당하다.

한편, 신청인은 긴급 귀국 사유 발생 후 수차례 피신청인 1에게 연락을 취하였으나 받지 않는 등 피신청인 1이 여행사로서 고객에 대한 관리의무를 소홀히 하였다고 주장하나, 신청인이 피신청인 1에게 연락을 취한 시점은 한국시간 기준 영업시간 외로 확인되었고, 그 외에 신청인은 피신청인 2가 가장 빠른 귀국편과 관련한 가능한 모든 선택방안 등 정확한 설명을 하지 않아 이 사건 항공편 취소 후 새로운 항공권을 구매하게 되면서 손해가 발생하였다고 주장하나, 피신청인 2가 제출한 녹취록에 따르면, 6.

5. 04:55(한국시간 기준) 전화통화 내용에서 피신청인 2가 6. 5. 13:10에 출발하는 에어○○○ 공동운항편 이용이 가능함과 추가 결제금액에 대해 안내하면서 좌석 상황에 따라 운임차액과 변경가능 여부도 달라질 수 있음을 안내했고 신청인이 당시 항공권의 변경을 확정하지 않은 채 다음날인 같은 달 6. 15:00경 전화를 걸어 가능한 항공편을 재차 문의하였고, 이에 피신청인 2가 가능한 항공편의 날짜 및 추가 비용에 대해서 안내한 사실이 확인되며, 그럼에도 불구하고 신청인이 피신청인 2의 귀국편을 취소하고 조정외 타 항공사의 항공권을 새로 구매하였으므로, 피신청인 1의 여객에 대한 관리의무 소홀 및 피신청인 2의 불충분한 설명에 따른 배상책임은 인정하기 어렵다고 봄이 상당하다.

다음으로 피신청인들의 환급규정이 부당한지 여부를 살피건대, 「소비자분쟁해결기준」은 항공권 유효기간 만료 전 여객사정으로 일부 사용한 항공권을 환급하는 경우 구입금액에서 사용구간 적용운임 및 취소수수료를 공제한 차액을 환급하도록 규정하고 있는데, 피신청인들의 규정은 「동 기준」에서 규정하는 환급 구조와 동일하게 환급액을 산정하고 있고, 피신청인들의 취소수수료(위약금)는 공정거래위원회 시정약관(항공사 : (장거리 일반석 특가 14~4일전 취소 시) 240,000원, 여행사 : 10,000원)에 부합하므로, 피신청인들의 환급규정이 신청인에게 과도하게 부당하다고 보기 어렵다.

그렇다면 피신청인들의 환급금액을 살피건대, 이 사건의 경우 e-티켓 확인증에 기재된 운임 산출내역에 따르면, 인천-런던 사용운임을 성인 1인 약 475,000원(SEL ○○LON 436.05, ROE 1089.320000), 소아 1인 약 356,200원(SEL ○○○ LON 327.03, ROE 1089.320000)으로 봄이 타당하며, 피신청인 1이 신청인의 사정을 감안하여 대행수수료 10,000원의 면제가 가능하다고 하였는바, 피신청인들은 연대하여 신청인의 왕복항공운임에서 사용구간 운임과 위약금을 공제한 나머지 845,000원을 환급함이 상당하다.

이상을 종합할 때, 피신청인들은 연대하여 2018. 12. 6.까지 신청인에게 845,000원을 지급하고, 만일 피신청인들이 제1항의 지급을 지체하면 2018. 12. 7.부터 다 갚는 날까지 「상법」제54조에 따라 연 6%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

[소비자분쟁해결기준에 따른 환급액] 845,000원

- 총 환급금액 : 845,000원{(304,903원 × 2인) + 235,760원, 1,000원 미만 버림}
- 성인 1인당 환급금액 : 304,903원(878,400원 - 474,997원 - 200,000원 + 101,500원)

- 왕복항공운임 : 878,400원
- 사용구간 적용운임 : 474,997원(436.05×1089.32 원)
- 위약금 : 200,000원
- 미사용구간의 세금 : 101,500원
- 소아 1인 환급금액 : 235,760원($659,200$ 원 - $356,240$ 원 - $150,000$ 원 + $82,800$ 원)
- 왕복항공운임 : 659,200원
- 사용구간 적용운임 : 356,240원(327.03×1089.32 원)
- 위약금 : 150,000원
- 미사용구간의 세금 : 82,800원

[관련 법규 및 고시] 상법 제54조, 소비자분쟁해결기준 별표 II. 품목별 해결기준 34. 운수업

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.



이동통신서비스계약 해지 요구

주 문

1. 피신청인은 신청인과의 2016. 7. 1.자 통신서비스 이용계약이 해지되었고 신청인에게 별도의 위약금 등의 일체의 대금 지급 채무가 존재하지 아니함을 인정한다.
2. 신청인은 2018. 1. 5.까지 2016. 7. 1.자 매매계약으로 구입한 스마트폰을 피신청인에게 인도한다.

이 유

1. 기초사실

- 가. 신청인은 2016. 7. 1. 피신청인과 스마트폰 구입 및 개통계약을 체결하였다. 신청인은 계약 체결당시에 스마트폰 개통 후 3개월간은 월 약 8만 원 요금을 부담하다가 이후부터 월 2만 원 요금만 부담하는 것으로 계약 내용을 정하였다고 주장한다(계약서 미교부 상태).
- 나. 그 후 신청인이 피신청인 통신사로 스마트폰을 개통한지 3개월이 경과되었으나 계속해서 약 8만 원 요금이 결제돼, 신청인은 2017. 2. 3. 피신청인에게 내용증명을 발송해 이의를 제기하였다.
- 다. 신청인과 피신청인 사이에 체결된 계약의 주요 내용은 다음과 같다.
- 계약내용: 스마트폰 구입 및 통신서비스 개통 계약

● 피신청인은 ○○통신망을 이용하는 알뜰폰 통신사업자임.

● 가입 번호 : 010-****-****

● 계약일 : 2016. 7. 1.

* 계약서가 교부되지 않은 상태여서 사실관계 판단이 어려운 상태임.

2. 판 단

신청인은 피신청인이 스마트폰 개통 후 3개월 동안 8만 원 요금을 부과한 이후부터는 월 2만 원 요금만 부과할 것이라고 안내해서 이 사건 스마트폰을 개통한 것이다. 5개월 사용요금으로 총 460,170원을 피신청인에게 지급한 후, 이체 통장을 지급 정지했으며, 현재는 피신청인에게 이 사건 스마트폰 개통에 따른 통신서비스 이용 계약 해지만을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 월 요금에 대해서 신청인이 주장하는바와 같이 안내한바 없으므로 신청인 요구를 수용할 수 없다고 주장한다.

신청인은 피신청인이 스마트폰 개통 후 3개월 이후에는 월 2만 원만 요금이 부과될 것이라고 안내했다고 주장하나 피신청인은 그러한 사실을 부인하고 있고 양자의 입장이 큰 상태로 별도로 관련 증거는 없는 상태이다. 더군다나 스마트폰 개통 관련된 계약서가 미교부된 상태로 유선상으로 개통 처리돼 관련된 사실관계 파악이 사실상 불가능한 상태이다. 또한 신청인은 자신 외에 지인들도 같은 조건으로 스마트폰을 개통했다고 주장하나 피신청인 역시 그러한 사실을 부인하고 있어서 이 부분 역시 사실 확인이 어려운 측면이 있다.

신청인이 현재 요구하는 것은 이 사건 스마트폰 이용계약 해지뿐이라는 점, 고령의 신청인에게 피신청인 담당자에 의한 부적절한 설명이 있었을 가능성이 있는 점, 신청인이 요금 납부 통장을 지급 정지해 사실상 요금을 지급하지 않고 있고 또한 앞으로도 지급하지 않을 것임을 강력히 주장하고 있고 이미 이 사건 스마트폰 이용번호는 정지 처리된 점, 피신청인이 스마트폰 개통 처리 및 계약과 관련된 서류를 신청인에게 지급하지 않은 점, 상호 양보를 통한 분쟁의 종국적 해결이라는 조정 취지를 종합적으로 고려해 신청인 요구사항 대로 이 사건 스마트폰 구입 및 이용계약을 당사자 간 합의 해제 및 해지하는 것이 타당한 해결방안이라고 판단된다. 따라서 당사자 간 상호 양보와 합의로 스마트폰 이용계약을 상호해지하고, 신청인에게 부과되는 위약금등의 비용은 면제하며, 신청인은 이 사건 스마트폰을 피신청인에게 반납하고 피신청인은 스마트폰 이용계약이 해지됐음을 인정함이 상당하다.

이상을 종합할 때, 피신청인은 신청인과의 2016. 7. 1.자 통신서비스 이용계약이 해지되었고 신청인에게 별도의 위약금 등의 일체의 대금 지급 채무가 존재하지 아니함을 인정하고, 신청인은 2018. 1. 5.까지 2016. 7. 1.자 매매계약으로 구입한 스마트폰을 피신청인에게 인도한다.

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

● 명의도용으로 개통된 이동통신서비스 및 ● 단말기 대금 환급 요구

주 문

이 사건 분쟁조정 신청에 대하여는 각 조정하지 아니한다.

이 유

1. 기초사실

가. 신청인은 2012. 4. 19. 조정 외 대출업자 김○○로부터 대출상품 권유에 따라 통장 계좌번호, 신분증, 보안카드 번호 등의 개인정보를 알려주고, 사은품으로 400,000원을 지급받았는데, 당일 저녁 신청인 명의로 4대의 이동전화 단말기 구입 및 이동통신서비스 이용계약(조정 외 ○○ : 1대, 피신청인 1 : 2대, 피신청인 2 : 1대, 이하 ‘이 사건 계약’이라 함)이 체결되었음을 알게 되어 조정 외 ○○, 피신청인들에게 이와 같은 사실을 알리고 경찰서에 신고하였다.

나. 그러나 조정 외 ○○에 대한 계약은 해지되었으나, 피신청인들에 대한 계약은 해지되지 아니한바, 신청인은 2017. 10. 26. 조정 외 ○○○○○으로부터 피신청인들에 대한 채무 2,459,370원이 있음을 확인하고 피신청인들에게 이의를 제기한 뒤, 2017. 12. 15. 위 채무 전액을 상환하였다.

다. 신청인은 조정 외 김○○를 사기죄로 고소하였는데, 피의자 확인이 불가하여 기소유예 상태에 있다.

2. 판 단

신청인은 이 사건 계약 직후 피신청인들의 콜센터에 접수 및 경찰서에 신고하였으며, 조정 외 ○○와 계약은 이의 제기 직후 취소 처리되었으므로 피신청인들과의 이 사건 계약 또한 취소되었다고 생각했으나, 2017. 10. 26. 보험회사 입사를 앞두고, 조정 외 ○○○○○에 확인해본 결과 이 사건 계약에 대한 채무 2,459,370원이 있음을 알게 되어 불가피하게 이를 상환하였으나, 이 사건 계약의 단말기를 받아본 적도 없는 등 이는 명의 도용 사건으로 인한 계약이므로 피신청인들이 환급해줄 것을 주장한다.

살피건대, 이 사건 계약은 전자문서에 의하여 체결된 전자거래인바 「전자문서 및 전자거래 기본법」 제7조 제2항 제2호는 수신된 전자문서가 작성자 또는 그 대리인의 의사에 기한 것이라고 믿을 만한 정당한 이유가 있는 자에 의하여 송신된 경우 그 전자문서의 수신자는 전자문서에 포함된 의사표시를 작성자의 것으로 보아 행위할 수 있다고 규정하고 있고, 「동법」 제11조 및 「전자서명법」 제18조2에 따르면 전자거래 중 전자서명에 관한 사항은 공인인증기관이 발급한 공인인증서에 의하여 본인 확인을 할 수 있도록 규정하고 있으므로, 피신청인들이 온라인으로 계약을 체결할 때 공인인증서 인증과 신용카드의 인증을 하도록 정하고 있는 것은 부당하다고 보기 어려운바, 신청인이 조정 외 김○○에게 개인정보를 제공하고 대가를 지급받은 점, 조정 외 김○○가 신청인이 제공한 개인정보를 토대로 신청인을 대리하여 공인인증서를 통하여 이 사건 계약을 체결한 점 등 이 사건 계약 체결의 경위 상 피신청인들로서는 작성자 또는 그 대리인의 의사에 의하여 정당하게 계약이 체결되었다고 믿을 만한 상당한 이유가 있다고 보여지고, 조정 외 김○○에 대한 형사사건이 기소 유예 상태에 있을 뿐 형이 확정되지 아니하였음을 고려하면 이 사건 계약이 무효라고 단정하기 어려움이 상당하다.

따라서, 신청인이 이 사건 계약이 무효임을 근거로 한 이 사건 분쟁조정 신청에 대하여는 각 조정하지 아니함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 「전자문서 및 전자거래 기본법」 제7조 제2항 제2호, 제11조, 「전자서명법」 제 18조2

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

가입 당시 중요사실 미고지한 이동통신 서비스의 계약해지 및 손해배상 요구

주 문

피신청인은 2017. 11. 26. 신청인이 피신청인과 체결한 이동통신서비스 이용계약의 해지에 따른 위약금 채무가 존재하지 아니함을 인정한다.

이 유

1. 기초사실

신청인은 2017. 11. 26. 피신청인 대리점을 방문하여 단말기{모델명 : ○○○, 출고가 : 946,000원, 월 할부금 : 28,736원(36개월 할부, 분할상환이자 포함), 이하 ‘신규 단말기’라고 함} 구입 및 이동통신서비스{월정액 : 65,890원(월 약 16,500원 선택약정 요금 할인), 약정기간 : 24개월} 이용계약(이하 ‘이 사건 계약’이라고 함)을 체결하였는데, 계약 당시 약정한 내용이 제대로 이행되지 않는다는, 같은 해 12. 16. 피신청인에게 이 사건 계약해지 및 손해배상을 요구하였다.

2. 판 단

신청인은 피신청인이 액정 필름 무상교체로 신청인을 유인하였고, 기존에 사용 중이던 단말기(2017. 6.경 조정의 ○○○로부터 구입한 △△△, 이하 ‘기존 단말기’라고 함)의 할부가 30개월 이상(잔여 할부금 : 713,000원) 남았음에도 신규 단말기로 교체할 것을 권유하면서 통신사 변경과 고가요금제 사용을 강요하였으며, 기존 단말기를 중고 판매하는 것임을 안내하지 않은 채, 기존 단말기를 반납하면 기존 단말기의 잔여할부금 및 해지위약금을 지원한다고만 설명하여 마치 위 대금을 피신청인이 부담하는 것으

로 혼동하게 하였고, 월 청구요금이 50,000원대를 유지할 수 있도록 해주겠다고 하였으나 70,000원대가 청구되고 있는바, 피신청인에게 이 사건 계약의 철회 및 손해배상을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 기존 단말기의 액정 부분이 파손된 것을 보고 기기변경을 권유하였고, 신청인이 이에 동의하여 이 사건 계약이 체결된 것이며, 신청인에게 기존 단말기의 중고판매 금액으로 기존 단말기 잔여 할부금 일부 및 위약금 전액을 충당할 수 있음을 안내하였을 뿐 피신청인이 이를 직접 부담하겠다고 안내한 적은 없으며, 위 중고판매 대금 468,000원을 신청인에게 입금 완료하였던바, 신청인의 요구를 수용할 수 없다고 주장한다.

살피건대, 신규 단말기 구입계약의 경우, 36개월 할부로 구매한 것으로 「할부거래에 관한 법률」의 적용을 받으나, 「동법」에서 규정하는 청약철회 기간을 초과하였고, 달리 해제를 인정할 만한 사유도 존재하지 아니하는바, 신규 단말기 구입계약의 청약철회 및 해제 요구는 인정하지 아니한다.

다만, 약관에 따라 신청인은 이 사건 이동통신 계약을 언제든지 해지할 수 있으므로, 신청인이 개통철회를 요구한 2017. 12. 16. 이 사건 이동통신계약은 해지되었다고 봄이 상당하고, 신청인은 피신청인이 무료 필름교체 서비스를 제공한다고 하여 우연히 피신청인 대리점에 내방하게 된 점, 기존 단말기를 개통한지 6개월밖에 되지 않았고 약 700,000원의 할부원금이 남은 상황이었던 점, 신청인이 기존에 가족과 함께 조정외 ○○○를 통해 이동통신서비스를 저렴한 가격으로 이용하고 있었던 점 등 계약체결의 경위를 고려하여 볼 때, 신청인이 이 사건 계약 내용에 대해서 충분히 인지하였다면 계약을 체결하기 어려웠을 것으로 인정되는바, 상호양보를 통한 분쟁의 원만한 해결이라는 조정의 취지를 고려하여 피신청인은 신청인에게 이 사건 이동통신서비스 이용계약의 해지에 따른 위약금 채무를 면제해 줌이 상당하다고 판단되나, 개통 이후 발생한 이동통신요금은 신청인이 실제 피신청인의 이동통신서비스를 이용함으로써 발생한 것인바 이를 면제할 근거는 없다고 할 것이다.

한편, 신청인은 피신청인이 월 50,000원대의 요금이 청구될 것이고, 기존 단말기의 잔여할부금을 처리해 주겠다고 안내하였음에도 위와 같은 안내와 달리 월 70,000원대의 요금이 청구되고 있고, 기존 단말기와 신규 단말기 2대에 대한 할부금이 현재까지 청구되고 있다고 주장하나, 이 사건 계약서에 의하면, 신규 단말기의 할부개월 및 할부기간이 기재되어 있는 점, 월 청구요금란에 실납부액이 70,000원대임이 명시되어 있는 점, 기존 단말기 반납 시 총 408,000원이 보상되고, 통신사 변경에 따른 위약금

60,000원이 입금될 것임이 기재되어 있는 점, 이 사건 계약서에 신청인이 자필 서명한 점 등을 고려하여 볼 때, 기존 단말기의 잔여할부금이 전액 면제된다거나 신규 단말기 대금이 청구되지 않는 것을 내용으로 이 사건 계약이 체결되었다고 보기 어렵고, 실제 기존 단말기의 중고판매대금인 468,000원이 신청인에게 입금되는 등 달리 계약 내용과 다르게 이행되었다고 볼 만한 사정이 존재하지 아니하므로 이에 대한 피신청인의 손해배상 책임을 인정하기 어렵다.

이상을 종합하여 볼 때, 피신청인은 2017. 11. 26. 신청인이 피신청인과 체결한 이동통신서비스 이용계약의 해지에 따른 위약금 채무가 존재하지 아니함을 인정하고, 이외의 신청인의 요구에 대하여는 조정하지 아니함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 「할부거래에 관한 법률」

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

● 미성년자가 법정대리인의 동의 없이 가입한 IPTV 부가서비스 대금 환급 요구

주 문

1. 피신청인은 2018. 1. 19.까지 신청인에게 102,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2018. 1. 20.부터 다 갚는 날까지 연 6%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

이 유

1. 기초사실

가. 신청인의 자녀는 2012. 1. 11. 피신청인과 다음과 같이 IPTV 서비스 계약(이하 '이 사건 계약')을 체결하였다.

- TV 기본 회선 : 2011. 1. 11., 3년 약정
- TV 추가 회선 : 2011. 1. 11., 약정 기간 없음

나. 신청인이 2012. 10. 23. 신청인이 요금명세서를 살펴다가 TV 기본회선에 2012. 3. 21.부터 '노래방'이라는 부가서비스(1년 단위 계약, 이하 '이 사건 부가서비스')가 가입된 사실을 확인하고, TV리모컨을 조작하는 방법으로 이 사건 부가서비스를 해지하였다. 부가서비스에 가입하기 위해서는 4자리 비밀번호를 입력해야 한다. 신청인은 이 당시 따로 비밀번호를 설정하지 않아 초기 비밀번호인 0000이었다. 이 사건 부가서비스 가입 시 아래와 같은 안내문구가 화면에 나타난다.

〈가입안내〉

2. 본 서비스에 가입하시면 별도의 해지요청 전까지 매월 자동결제로 연장됩니다.

다. 피신청인의 이 사건 부가서비스 관련 약관 주요 내용은 아래와 같다.

제25조 계약의 종료

① ○○○는 계약 종료 30일전까지 이용자에게 해지 및 재계약에 관한 사항을 전화, SMS, 이메일, 우편 등의 방법으로 통지합니다.

제26조 계약의 연장 및 재계약

① ○○○는 해지 및 재계약에 관한 사항을 이용자에게 통지한 후 계약 종료일까지 이용자의 해지 의사표시가 없는 경우 이용자가 종전 계약과 동일한 조건으로 다시 계약한 것으로 볼 수 있습니다. 다만 중도에 이용자가 해지를 요구할 경우 위약금을 부과하지 않습니다.

라. 신청인은 2017. 3. 13. 신청인이 요금명세서를 살피다가 TV 추가회선에 2012. 2. 16.부터 이 사건 부가서비스가 가입된 사실을 확인하고, 피신청인의 고객센터를 통해 해지를 요청하였다.

마. 피신청인은 신청인의 이 사건 부가서비스 관련 요금 납부내역을 아래와 같이 확인하였다.

- 2014. 11. 이전 납부내역은 자료 보전기한 경과로 확인 불가
- 2014. 11. ~ 2015. 7. : 월 3,000원(부가세 별도)
- 2015. 8. ~ 2017. 3. : 월 3,900원(부가세 별도)
- 2017. 4. : 1,510원(부가세 별도)

* 위 내역은 사용한 달의 익월에 납부한 것으로 예를 들어 ‘2017. 4. : 1,510원’은 2017. 3.에 사용한 금액임.

바. 피신청인 전산기록 상 신청인의 이 사건 부가서비스 이용내역은 아래와 같다.

- 2012년 : 37곡
- 2013년 : 11곡
- 2014년 : 1곡(2014. 9. 21.)

2. 판 단

신청인은 미성년자인 자녀가 법정대리인의 동의 없이 이 사건 부가서비스 계약을 체결한 것으로 계약 체결 사실을 인지하지 못하였고 이후 동의 없이 자동 갱신되어왔으므로 5년 동안 기 납부한 추가회선 부가서비스 대금의 전액환급을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 신청인이 이 사건 부가서비스에 가입된 TV 2개의 회선 중 1회선의 서비스 계약을 해지하였으므로 나머지 1회선에 대해 가입사실을 인지하지 못하였다고 보기 어려우며, 또한 이 사건 부가서비스 가입 당시 TV화면 상 자동갱신에 대한 고지를 하였으므로 과실이 없다고 주장한다.

살피건대, 미성년자인 신청인의 자녀가 법정대리인의 동의 없이 이 사건 부가서비스 계약을 체결하였다는 신청인의 주장은 그 주장 외 증빙이 없고, 이 사건 계약의 명의자가 신청인의 자녀라는 점, 이 사건 부가서비스에 가입하기 위해서는 4자리 비밀번호(당시 초기 비밀번호 0000)를 입력하도록 되어 있다는 점, 부가서비스 이용내역에 총 49곡을 재생한 기록이 있다는 점에서 위 부가서비스 계약은 정상적으로 체결되었고 신청인에게 취소권 등이 발생하였다고 보기 어렵다.

그러나 피신청인의 IPTV 이용약관 제25조 제1항, 제26조 제1항에 의하면 ‘피신청인은 계약 종료 30일전까지 이용자에게 해지 및 재계약에 관한 사항을 전화, SMS, 이메일, 우편 등의 방법으로 통지합니다’, ‘○○○는 해지 및 재계약에 관한 사항을 이용자에게 통지한 후 계약 종료일까지 이용자의 해지 의사표시가 없는 경우 이용자가 종전 계약과 동일한 조건으로 다시 계약한 것으로 볼 수 있습니다.’라고 규정되어 있는바, 이 사건 부가서비스 계약은 계약기간이 1년이므로 피신청인은 계약기간 1년이 종료되기 전에 계약의 연장 및 재계약에 관한 사항을 신청인에게 고지해야 하는데, 피신청인이 이러한 고지를 하였다는 증거가 없으므로 이 사건 부가서비스 계약기간 연장 내지 계약 갱신은 신청인이 사후에 이를 동의하지 않는 이상 유효하다고 인정하기 어렵다고 할 것이다.

한편 피신청인이 제출한 이 사건 부가서비스 이용내역을 보면 2012년도 37곡, 2013년 11곡, 2014년 9월 21일 1곡 이용한 것으로 확인되는바, 신청인은 이 사건 부가서비스 기간 연장 내지 계약 갱신에 대해 적어도 2014. 9. 21.까지는 동의하였다고 인정할 수 있을 것으로 보인다.

다만, 2015년 이후에는 이 사건 부가서비스를 이용한 사실이 없으므로 2015. 2. 16. 자동 연장(최초 계약일 2012. 2. 16)에 대하여는 신청인이 사후에 동의하였다고 보기 어려워 피신청인은 2015. 2. 16.부터 신청인이 이 사건 부가서비스에 대하여 이의제기하여 해지 처리한 2017. 3. 13.까지의 25개월 기간의 요금에 대하여 반환함이 상당하다.

이상을 종합하여, 피신청인은 2018. 1. 19. 신청인에게 102,000원(천 원 단위 미만 버림)을 지급하고 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 2018. 1. 20.부터 다 갚는 날

까지 「상법」제54조에 따라 연 6%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급함이 상당하다.

※ 환급금액 산정 내역 : 102,192원(부가세 10% 포함)

● 납부금액(2015. 2. 16. ~ 2017. 3. 13., 25개월) : 92,902원

- 2015. 2. 16. ~ 2. 28., 13일 : 1,392원 $\{=(3,000\text{원} \div 28\text{일}) \times 13\text{일}\}$
- 2015. 3. ~ 2015. 6., 4개월 : 12,000원 $(=3,000\text{원} \times 4\text{개월})$
- 2015. 7. ~ 2017. 2., 20개월 : 78,000원 $(=3,900\text{원} \times 20\text{개월})$
- 2017. 3. 1. ~ 3. 13. : 1,510원(해지달)

[관련 법규 및 고시] 상법 제54조

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

● 방송통신결합상품 계약 해지에 따른 ● 위약금 조정 요구

주 문

1. 피신청인은 2018. 2. 6.까지 신청인에게 107,860원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2018. 2. 7.부터 다 갚는 날까지 연 6% 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

이 유

1. 기초 사실

가. 신청인은 2014. 2. 18. 피신청인과 방송통신결합상품 계약(가입 상품 : 초고속인터넷 ○○○ 4년, 인터넷전화 ○○○폰 3년, 디지털방송 ○○○ 3년, 이하 ‘이 사건 계약’이라 함)을 체결하고 이용 중 2017. 3. 29. 이 사건 계약 해지를 문의하자 피신청인은 결합상품 중 초고속인터넷의 경우 4년 약정이므로 해지에 따른 결합할인 혜택을 반환하여야 한다고 하였고, 이에 신청인은 같은 날 인터넷전화, 디지털방송을 해지하고 같은 해 3. 31. 초고속인터넷을 해지하였다. 피신청인은 신청인에게 초고속인터넷 해지에 대해 할인반환금(위약금) 263,600원을 청구하였다.

나. 신청인은 이 사건 계약 상품이 모두 3년 약정이라 생각하고 37개월 경과 후 해지하였으나 위약금으로 263,600원이 계좌에서 인출되었는바, 위약금이 과다하다며 위 금액의 조정을 요구한다. 이에 피신청인은 이 사건 계약 당시 계약서를 통해 상품정보 및 계약기간을 명확하게 안내하였고, 신청인이 약정기간을 선택하고 계약기간 동안 요금을 할인받는 계약을 체결하였으므로 약정기간 내 해지 시 제공받

은 결합할인 혜택을 반환하여야 하는바, 약관에 따라 산정된 할인반환금은 조정이 불가하다고 주장한다.

다. 이 사건 계약 상품 및 이용요금은 다음과 같다.

계약 상품	초고속인터넷(4년 약정)	인터넷전화(3년 약정)	디지털방송(3년 약정)
정상요금	25,000원	4,000원	23,000원
할인액	14,500원 - 약정할인 10,000원 - 결합할인 3,000원 - 공동정약할인 1,500원	2,000원 - 결합할인 2,000원	14,000원 - 약정할인 5,400원 - 프로모션할인 8,600원
납부액	10,500원	2,000원	9,000원

라. 피신청인의 할인반환금 상세 내역은 다음과 같다.

계약 상품	청구항목	산출근거 및 금액
프라임광랜 4년 약정	결합상품	결합할인 2,960원*/30일×총 사용일수 1,137일**=112,060원
	기본료	(3년 약정 월 기본료 19,000원-4년 약정 월 기본료 15,000원)/30일×총 사용일수 1,137일=151,600원
	약정할인	
	합계	263,600원

* 피신청인 담당자 실수로 실제 적용된 3,000원이 아닌 2,960원을 기준으로 잘못 계산됨을 신청인에게 안내함.

** 신청인의 계약 체결일인 2014. 2. 18.부터 사용일인 2017. 3. 30.까지의 일수임.

2. 판 단

살피건대, 이 사건 계약서 상 ‘상품명 및 약정기간’이 기재되어 있는데 초고속인터넷의 경우 인터넷전화, 디지털방송 3년과는 달리 4년으로 기재되어 있는 점, ‘중요사항 안내 및 유의사항’에 할인반환금 관련 내용 및 산정식이 기재되어 있는 점, 신청인이 이 사건 계약 중 초고속인터넷을 해지한 2017. 3. 31.은 계약 체결일로부터 약 37개월이 경과한 시점인 점 등을 고려하면, 이 사건 초고속인터넷 계약은 약정기간 전 해지에 해당하므로 계약 기간 중 할인받은 금액에 대해 반환함이 상당하다고 할 것이다.

피신청인이 청구한 할인반환금 내역을 살펴보면, ‘기본료’에 대한 할인반환금은 신청인이 실제 이용한 3년 기간 동안 3년 약정 기본료가 적용되었어야 함이 상당하므로 이에 대한 피신청인의 청구는 정당하다고 할 것이다. 다만, ‘결합상품’에 대한 할인반환금의 경우 신청인이 이 사건 초고속인터넷 뿐 아니라 인터넷전화, 디지털방송에 대해 3년 동안 결합상품 계약을 이용하여 사용해 온 사실은 당사자 사이에 다툼 없이 인

정되므로 위 기간 동안 제공받은 할인 혜택에 대하여까지 반환을 청구한 피신청인의 주장은 인정하기 어렵다. 따라서 신청인은 사용기간 동안 제공받은 결합할인 혜택 중 결합할인 금액 3,000원을 기준으로 약정기간 3년이 경과한 2017. 2. 18.부터 계약을 해지한 2017. 3. 31.까지 42일 동안 제공받은 할인 혜택 4,200원(3,000원/30일×42일)에 대하여만 피신청인에게 반환함이 상당하다.

이상을 종합하면, 피신청인은 청구한 위약금 중 결합상품에 대한 위약금 112,060원에서 신청인이 반환하여야 할 할인 혜택 4,200원을 공제한 107,860원을 신청인에게 반환함이 상당하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 조정결정일로부터 8주가 경과한 날인 2018. 2. 7.부터 완제일까지의 기간에 대해 「상법」제54조에 따라 연 6%로 계산된 지연배상금을 가산하여 지급함이 상당하다고 판단된다.

[관련 법규 및 고시] 상법 제54조

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

- **해지 누락되어 과다 청구된
통신결합상품의 위약금 청구 정지 요구**

주 문

피신청인은 신청인이 피신청인과 2012. 2. 22. 체결한 통신결합상품 이용계약의 해지에 따른 위약금 및 이용대금 채무가 126,820원을 초과하여서는 존재하지 아니함을 인정한다.

이 유**1. 기초사실**

신청인은 2012. 2. 22. 피신청인과 통신결합상품(초고속인터넷(약정기간 4년), IPTV(약정기간 4년), 인터넷전화(약정기간 3년)) 이용계약(이하 ‘이 사건 계약’이라고 함)을 체결하고 이를 이용하던 중, 2015. 9. 20. 이사로 인해 피신청인에게 이 사건 계약해지를 요구하고 같은 해 9. 24. 조정외 사업자와 통신결합상품 이용계약을 체결하였는데, 2018. 4. 16. 피신청인으로부터 위약금 및 미납액 납부 독촉 문자 메시지(위약금 : 198,170원, 계약해지 이전 미납액 : 54,930원, 해지요청 누락으로 인한 오청구액 : 115,130원, 장비 미회수로 인한 금액 : 27,050원, 총 395,280원)를 수신하여 같은 해 4. 17. 피신청인에게 문의하였더니 피신청인은 오청구액 115,130원을 제외한 차액을 납부하여야 한다고 안내하였다.

2. 판 단

신청인은 이 사건 결합상품에서 인터넷전화의 약정기간은 3년이나, 인터넷 및 TV는 4년인 것은 피신청인의 판매 상술인바 이 사건 계약은 부당한 계약이므로, 청구된 위약

금 및 미납액을 납부할 수 없다고 주장한다.

이에 대하여 피신청인은 이 사건 계약 당시 신청인이 약정기간이 기재된 계약서에 직접 서명하였던바, 계약해지 누락으로 인한 미납액은 제외하더라도 위약금 및 계약해지 이전의 미납액에 대한 납부 독촉은 정당하나, 원만한 분쟁의 해결을 위하여 청구액을 126,280원으로 감액할 의사가 있다고 주장한다.

살피건대, 신청인이 계약내용이 기재된 계약서에 직접 서명한 사실이 확인되는 점, 신청인 또한 계약내용을 완전히 숙지하지 않은 상태에서 본인이 서명하였음을 자인하고 있는 점, 약정기간의 경우 계약 당시 신청인이 선택할 수 있는 부분이었음이 확인되는 점 등을 고려하여 볼 때, 개별상품의 약정기간이 상이하여 부당한 계약에 해당하므로 위약금 등을 납부할 수 없다는 신청인의 주장은 인정하기 어렵다.

따라서, 신청인이 피신청인에게 지급해야 할 금액은 계약해지에 따른 위약금 198,170원 및 계약해지 이전까지의 사용금액 54,930원을 합한 253,100원이나, 피신청인이 126,820원만을 지급받고 분쟁을 종결하겠다는 의사를 표시하였는바, 상호양보를 통한 분쟁의 원만한 해결이라는 조정의 취지 등을 종합적으로 고려하여, 신청인은 피신청인에게 126,820원을 지급함이 상당하다고 판단된다.

이상을 종합하여 볼 때, 피신청인은 신청인이 피신청인과 2012. 2. 22. 체결한 통신 결합상품 이용계약의 해지에 따른 위약금 및 이용대금 채무가 126,820원을 초과하여서는 존재하지 아니함을 인정함이 상당하다.

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

태풍으로 인해 취소된 국외여행 배상 요구

주 문

1. 피신청인은 2019. 3. 5.까지 신청인에게 금 798,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면, 2019. 3. 6.부터 다 갚는 날까지 연 6%의 비율에 의한 지연배상금을 가산하여 지급한다.

이 유

1. 기초사실

신청인은 2017. 8. 10. 피신청인과 국외여행 계약(마카오 2박 3일, 여행기간 : 2017. 8. 27. ~ 8. 29., 여행대금 : 798,000원/2인, 이하 ‘이 사건 계약’이라 함)을 체결했는데, 2017. 8. 26. 이 사건 여행지의 태풍으로 인하여 항공기가 결항되자 피신청인은 신청인에게 항공사의 50,000원 보상, 여행대금 환급 또는 다른 일정의 여행을 제안하였으나, 신청인은 이를 거부하고 새로운 내용의 여행 이행을 요구하다 거절되자, 피신청인에게 이 사건 계약 불이행에 대한 손해배상을 요구하였다.

2. 판 단

신청인은 결항에 대해 항공사도 1인당 일정액을 보상하였는데, 피신청인은 과실이 없다는 이유로 아무런 배상도 없이 당초보다 14시간 지연 출발하는 매우 ‘열악해진 조건’의 여행’ 또는 ‘이 사건 계약 해지 및 여행대금 환급’만을 제시하는 것은 납득할 수 없는바, 여행 대금의 환급 및 2배 만큼 손해배상이 이루어져야 한다고 주장한다.

이에 대하여 피신청인은 태풍으로 인한 항공기 지연으로 당초 아침출발을 저녁출발 일

정으로 대안을 마련하여 안내하였으나 신청인이 거부하였고, 신청인이 요구하는 새로운 여행제안은 항공예약 등의 어려움으로 이행이 어려웠는바, 「소비자분쟁해결기준」에 따라 여행대금 전액을 환급하겠음을 주장한다.

살피건대, 이 사건의 항공편이 지연된 것은 여행지인 마카오의 태풍이 원인이었고, 이는 불가항력적인 사유인바, 피신청인은 「국외여행표준약관」제13조 제1항 및 제15조 제2항에 따라 천재지변의 경우 배상의무가 없음에도 일정을 조정하여 대안으로 같은 날 21:45 출발 일정을 신청인에게 제시했고, 신청인이 피신청인의 제안을 수용할 경우 식사 1회 업그레이드 또는 축소된 일정에 대한 환급(50,000원)을 제안하였으나, 신청인은 수용 의사 여부를 표시하지 않은 채 출발시점에 나타나지 않았으며, 자신이 제안한 변경일정을 피신청인이 수용하지 않았고 출발지연으로 인한 손해가 충분히 만회되지 못했다는 이유로 정확한 의사표시도 하지 않은 점 등을 종합해 볼 때 추가적 배상은 적절하지 않으며, 「소비자기본법」에 따른 「소비자분쟁해결기준」에 의거하여 여행대금 전액을 환급함이 상당하다고 판단된다.

따라서, 피신청인은 2019. 3. 5.까지 신청인에게 금 798,000원을 지급하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면, 2019. 3. 6.부터 다 갚는 날까지 「상법」 제54조에 따라 연 6%의 비율로 계산된 지연배상금을 가산하여 지급함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 상법 제54조, 소비자분쟁해결기준 별표Ⅱ 품목별보상기준 31. 여행업, 34. 운수업

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

● 마트 무빙워크 이용 중 미끄러짐 사고에 대한 손해배상 요구

주 문

1. 피신청인 1은 2018. 12. 21.까지 신청인에게 447,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인 1이 제1항의 지급을 지체하면 2018. 12. 22.부터 다 갚는 날까지 연 5%의 비율에 의한 돈을 가산하여 지급한다.
3. 신청인과 피신청인 2 사이의 이 사건 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니한다.

이 유

1. 기초사실

신청인은 2017. 12. 20. 피신청인 1이 운영하는 △△△△ 중계점의 무빙워크를 이용 하던 중 무빙워크 위에서 미끄러져 넘어지면서 왼쪽 무릎에 상해를 입은 후 피신청인 1 직원의 도움을 받아 인근 병원 응급실에서 봉합수술을 받고 퇴원하였고, 당시 발생 한 수술비 132,170원은 피신청인 1이 부담하였으며, 피신청인 1의 직원은 신청인에 게 피신청인 2의 직원(손해보험사정인)을 소개하였다. 그리고 피신청인 2의 직원은 신 청인에게 앞으로 정형외과 이용 시 건강보험으로 치료받을 것을 안내하였으나, 신청인 은 치료비가 부담되어 통원치료를 받지 못하였고, 3주 경과 후에도 상처가 아물지 않 아 피신청인 2 직원의 권유로 2018. 1. 10. 성형외과 소견을 받아 제출하자 피신청인 2로부터 880,000원의 합의금으로 보고하였다는 답변을 받았는데, 피신청인 1은 같은 달 18. 최종적으로 신청인에게 추가적인 치료비를 지급할 수 없다고 하였다.

2. 판 단

신청인은 피신청인 1이 당일 폭설이 있었음에도 무빙워크 주변의 물기를 수시로 제거하지 않았고, 주의를 환기시킬만한 안전표시 등을 미흡하게 하여 안전사고에 대해 적극적인 예방조치를 취하지 않았으며, 피신청인 1의 보험사인 피신청인 2로부터 880,000원 배상을 안내받았던 것과 달리 피신청인 1이 최종적으로 132,170원만 배상하겠다는 것은 납득할 수 없는바, 향후 치료비의 배상을 요구한다.

이에 대하여 피신청인 1은 무빙워크 주변에 견지 말라는 표시가 되어 있으나 신청인이 사고 당일 무리하게 무빙워크를 걸어 내려가던 중 스스로 넘어진 것으로 신청인의 과실에 의한 사고임에도 불구하고, 도의적으로 당일 발생한 치료비 132,170원(1차 치료비, 택시비, 소정의 위로금 포함)을 지급한바, 신청인의 추가적인 치료비 지급 요구를 수용할 수 없다고 주장한다.

피신청인 2는 피신청인 1이 가입한 보험은 ‘시설소유자배상책임 담보(자기부담금 300만원)’와 ‘의료비지급 담보’ 두 종류로, 실제 발생한 치료비의 경우 ‘의료비지급 담보’로 바로 보험처리가 가능하나, 사고발생 당일 발생한 치료비 132,170원을 피신청인 1측에서 부담한 것으로 확인되었고, 추가 치료비 또한 피신청인 1이 부담한다는 의사표시를 하였기에 ‘의료비지급 담보’로 처리하지 않았으며, 사실조사를 거쳐 신청인의 손해를 880,000원으로 산정하였으나, 피신청인 1이 가입한 ‘시설소유자배상책임 담보’는 자기부담금이 3,000,000원으로 설정되어 있어 3,000,000원 이하 소액사고에 대해서는 보상처리가 어려움을 신청인에게 안내한바, 이 사건 관련 손해배상 책임은 피신청인 1에게 있다고 주장한다.

살피건대, 대형할인점 운영자인 피신청인 1은 고객들이 안전하게 시설을 이용할 수 있도록 매장 내·외부 시설을 관리하고 매장 내에서 발생할 수 있는 각종 위험으로부터 고객을 보호하여야 할 안전배려 의무를 부담한다(광주지방법원 2017. 6. 21. 선고 2016나54250)고 할 것인데, 무빙워크 주변에 주의사항을 상시 방송하고 있었던 사실을 알 수 있는 점, 무빙워크에 ‘견지마세요’ 주의문구를 표시하고 있는 점이 확인되어 「승강기 시설 안전관리법」제16조 및 「승강기 검사 및 관리에 관한 운용요령」에서 규정하는 사항은 준수한 것으로 보이나, 주의문구를 고객이 쉽게 인식할 수 있는 위치에 표시하지 않은 점, 사고 당일(2017. 12. 20.)은 해당 지역의 강설로 인해 무빙워크 표면이 물기에 젖어 있을 가능성이 높았음을 예상할 수 있었음에도, 물기로 인한 미끄러움을 방지하기 위해 별도로 시설물 주변에 주의표지판 등을 설치하여 적극적으로 안전조치를 취하는 등 노력을 기울였다고 보기 어려운 점 등을 종합적으로 고려하면, 피신

청인 1은 대형할인점의 관리책임자로서 위와 같은 안전배려의무를 다하지 못한 과실로 인하여 「민법」 제750조에 따라 신청인이 입은 손해를 배상할 의무가 있다고 봄이 상당하다.

그렇다면 피신청인 1의 손해배상 범위에 대해 살피건대, 우리 위원회 성형외과 자문위원회에 따르면 향후 치료비로 762,900원이 소요된다고 하는바, 여기에 현재까지 발생한 치료비를 합한 금액인 895,070원이 신청인에게 발생한 손해로 볼 수 있으나, 피신청인 1은 관련 규정에 따른 관리자로서의 기본 의무를 성실하게 이행하였던 점, 신청인이 무빙워크 이용 시 손잡이를 잡고 있어야 함에도 불구하고 무빙워크를 걸어 내려가면서 사고가 발생한 점 등을 고려하면, 피신청인 1의 손해배상 책임을 신청인에게 현재까지 발생한 치료비 및 향후 치료비의 50%로 제한함이 적절한바, 피신청인 1은 신청인에게 895,070원의 50%에 해당하는 447,000원(1,000원 미만 버림)을 지급함이 적절하다.

한편, 피신청인 2는 피신청인 1이 가입한 보험사로서, 피신청인 1이 가입한 보험이 이 사건 손해배상 적용범위에 속하는 경우 피신청인 1을 대신하여 배상금을 지급할 책임이 있다고 할 것인데, 이 사건 사고는 적용대상에 해당하지 아니하고, 원칙적으로 이 사건 사고와 관련하여 배상책임은 피신청인 1에게 있다고 할 것이므로, 신청인과 피신청인 2사이의 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니함이 상당하다.

이상을 종합할 때, 피신청인 1은 2018. 12. 21.까지 신청인에게 447,000원을 지급하고, 만일 피신청인 1이 위 지급을 지체하면 2018. 12. 22.부터 다 갚는 날까지 「민법」 제 379조에 따라 연 5%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급함이 상당하며, 신청인과 피신청인 2 사이의 이 사건 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 민법 제379조, 제750조, 승강기 시설 안전관리법 제16조, 승강기 검사 및 관리에 관한 운용요령 제17조, 제22조

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

● 지진 발생으로 계약 해제한 해외 ● 패키지여행 계약금 환급 요구

주 문

1. 피신청인은 2018. 10. 1.까지 신청인에게 216,300원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2018. 10. 2.부터 다 갚는 날까지 연 6% 비율에 의한 돈을 가산하여 지급한다.

이 유

1. 기초사실

신청인은 2018. 1. 29. 피신청인과 유선으로 해외패키지여행{상품명 : [온천호텔투숙
대만/야류/화련/지우펀 4일+101빌딩+발마사지+가이드경비포함_△△△△항공증편,
여행기간 : 2018. 3. 3. ~ 2018. 3. 7., 여행인원 : 13인} 구매계약(이하 '이 사건 계약'
이라고 함)을 총 10,837,000원(819,000원×13인 + 1인 싱글차지 190,000원)에
체결하고 계약금으로 1,300,000원을 입금하였는데, 이후 여행 예정지인 화련 지역에서
지진이 발생하여 같은 해 2. 7. 피신청인에게 이 사건 계약해제를 요구하였으나, 피신청인은
여행대금의 10%를 위약금으로 지급해야 계약금을 환급할 수 있다고 하였다.

2. 판 단

천재지변으로 인해 계약 후 열흘도 되지 않아 계약해제를 요구하였고, 이 사건 계약
당시 피신청인으로부터 위약금을 안내 받지 못하였으며, 조정외 항공사 및 현지 숙박
업소에 문의한 결과 어떠한 예약 내역도 존재하지 아니하여 피신청인에게 손해가 발생

하였다고 보기 어려운바, 피신청인에게 계약금 전액을 환급해 줄 것을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 지진으로 인해 일정을 진행할 수 없을 경우 고객 동의를 얻어 대체 일정을 진행할 예정임을 신청인에게 안내하였고, 이 사건 계약 당시 신청인에게 계약내용을 고지하였으며 약관 내용은 온라인으로도 조회가 가능하고, 10%의 위약금은 국외여행 표준약관에 따른 것으로 정당한바, 신청인의 요구를 수용할 수 없다고 주장한다.

살피건대, 「민법」제674조의3에 의하면 여행자는 여행을 시작하기 전에는 언제든지 계약을 해제할 수 있고, 다만 여행자는 상대방에게 발생한 손해를 배상하여야 하는데, 신청인은 지진으로 인한 해제이므로 위약금을 면제해 줄 것을 주장하나, 지진은 2월 초에 발생한 것으로서 출국까지 한 달 가량이 남았고, 실제 여행기간에 여행금지 또는 자제 조치된 적이 없으므로 위와 같은 신청인의 주장은 인정하기 어렵다.

그렇다면 손해배상액에 대하여 판단컨대, 피신청인은 자체 약관을 근거로 여행개시 29일 전부터 20일까지 취소할 경우 여행요금의 10%를 배상할 것을 주장하나, 이 사건 계약 당시 피신청인이 위와 같은 중요한 내용을 신청인에게 설명하였음을 입증하지 못하고 있으므로 피신청인은 위 약관을 계약의 내용으로 주장할 수 없다.

그러나, 비록 신청인의 주장대로 피신청인이 숙박·항공 등을 예약하지 않은 상태라 하더라도, 신청인의 계약해제로 인해 10명이 넘는 인원이 줄어 해당 여행상품이 이행 되지 못하거나 1인당 여행비용이 증액될 가능성이 높은바 피신청인에게 손해가 발생하였음을 인정할 수 있으나, 피신청인이 손해액을 구체적으로 입증하지 아니하고 있는 상황인바, 「소비자기본법」에 따른 「소비자분쟁해결기준」에 따라 신청인은 피신청인에게 여행대금의 10%를 배상함이 상당하다.

이상을 종합하여 볼 때, 피신청인은 2018. 10. 1.까지 신청인에게 계약금 1,300,000원에서 여행대금 10,837,000원의 10%에 해당하는 1,083,700원을 공제한 216,300원을 환급하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 2018. 10. 2.부터 다 갚는 날까지 「상법」제54조에 따라 연 6% 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 민법 제674조의3, 약관의 규제에 관한 법률 제3조, 소비자분쟁해결기준 품목별보상기준 별표Ⅱ 30. 여행업

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

● 대형마트 주차장 이용약관 고지 미흡에 ● 따른 손해배상 요구

주 문

이 사건 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니한다.

이 유

1. 기초사실

신청인은 2017. 8. 27. 피신청인의 복합상가에 입점한 대형마트를 이용하고자 자가용을 타고 방문하였고, 주차장 입구에 ‘30,000원 이상 구매시 2시간 주차비 무료’라고 명시된 입간판을 확인하고 주차하였으며, 대형마트가 휴무일이어서 타 입점 매장에서 30,000원 상당의 제품을 구입하고 출차하였으나 피신청인은 백화점 및 대형마트 이용 시에만 무료이고 그 외는 매장별로 무료 주차 시간이 상이하라며 주차비 7,000원을 요구하였다.

2. 판 단

신청인은 피신청인이 대형마트의 휴무 공지를 하지 않아 대형마트 이용을 목적으로 방문한 경우 주차비를 면제 받기 위해 불필요한 지출이 불가피하고, 매장별 주차비 면제 조건에 대해 공지하지 않은 채 주차비를 청구하는 것은 납득할 수 없으며, 결과적으로 피신청인측 입점 매장에서 30,000원 이상 구매하여 주차비 면제 기준을 달성한 바, 기 지불한 주차비 7,000원의 환급을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 신청인이 확인하였다는 ‘○○○백화점 및 이마트 이용 시에만 3만원 이용 시 2시간 무료’라는 안내와 함께 이외의 매장은 별도 주차비가 적용됨이

고지되어 있으므로 신청인은 이를 인지하였을 것으로 추정되며, 도의적 차원에서 신청인에게 재방문시 기 납부한 주차요금 상당의 요금할인을 제안하였으나 이를 거부하였으며, 통상적으로 주차장 시설 유료운영에 동의하지 않을 경우 30분내 무료 출차가 가능한 바, 손해배상 요구는 수용할 수 없다고 주장한다.

먼저, 복합상가 건물에 입점하고 있는 대형마트 휴무일 고지 책임이 피신청인에게 있는지 여부에 대해 살피건대, 피신청인의 상가는 한 건물안에 여러 업체가 계약을 체결하여 입점한 형태로서, 피신청인은 건물(장소)을 제공할 뿐, 개별 매장의 휴무일에 대한 공지는 해당 매장에서 진행하는 것이 일반적인 점, 또한 신청인이 방문하고자 하였던 대형마트는 법적으로 의무 휴무일이 지정되어 있어 이용자가 사전에 확인할 책임이 있으며 확인이 용이한 점을 고려할 때, 이에 대한 고지책임을 묻는 신청인의 주장은 인정하기 어렵다.

한편, 신청인은 주차비를 면제받기 위해 타 매장에서 불필요한 지출을 할 수 밖에 없었다고 주장하나, 대형마트를 방문하기 전 이미 타 매장에서 제품을 구입한 사실이 확인되며, 이러한 구입행위를 주차비를 면제받기 위한 무리한 지출행위로 보기 어렵고, 피신청인의 약관에 무료주차 30분을 보장하고 있어 대형마트를 제외한 타 매장을 이용할 의사가 없거나 이용요금 약관에 동의하지 않는 경우에 30분내 출차할 수 있도록 소비자들의 선택권을 보장하고 있는 점을 고려할 때, 상기와 같은 신청인의 주장은 이유가 없다고 할 것인 바, 신청인과 피신청인 사이의 이 사건 분쟁조정 신청에 대해서는 「소비자분쟁조정규칙」제32조 제3호에 따라 조정하지 아니함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 소비자분쟁조정규칙 제32조 제3호

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

● PT 교습 계약 중도 해지에 따른 ● 잔여이용료 환급 요구

주 문

1. 피신청인은 2018. 12. 31.까지 신청인에게 480,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2019. 1. 1.부터 다 갚는 날까지 연 15% 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

이 유

1. 기초사실

- 가. 신청인은 2018. 2. 28. 피신청인과 PT 26회를 계약(이하 ‘이 사건 계약’)하고 대금 1,300,000원을 계좌 이체하여 지급하였다.
- 나. 신청인은 2018. 4.부터 PT를 이용하였으나, 피신청인으로부터 양해 요청이나 사전 안내를 받지 못하고 두 차례나 트레이너가 변경된바, 피신청인에게 2018. 9. 6. 이 사건 계약 중도 해지 및 잔여이용료 환급을 요구하였으나 피신청인은 계약 기간이 만료되었다고 주장하며 환급을 거부하였다.

2. 판 단

피신청인은 이 사건 계약의 기간이 만료된바, 신청인의 잔여 이용료 환급 요구를 수용할 수 없으며, 신청인의 이 사건 계약 잔여 횟수는 2회~4회 정도라고 주장한다.

이 사건 계약 기간에 대하여 살펴건대, 이 사건 계약서 상 기간에 대하여 명시되어 있지 않고, 신청인이 제출한 담당 트레이너들과의 통화 녹취에서 이 사건 계약은 기간이

아닌 횡수로 계약되었음이 객관적으로 확인되는바, 피신청인의 주장을 인정할 수 없다. 이 사건 계약은 「방문판매 등에 관한 법률」상의 계속거래 계약으로 「동법」제31조에서 ‘계속거래 등의 계약을 체결한 소비자는 언제든지 계약을 해지할 수 있다.’고 규정하고 있는바, 이 사건 계약은 신청인이 계약 해지를 요청한 2018. 9. 6. 적법하게 해지되었다고 보여진다.

「동법」제32조 제3항에서 ‘계속거래업자들은 자신의 귀책사유 없이 계약이 해지 또는 해제된 때에는 소비자로부터 받은 재화등의 대금(재화 등이 반환된 경우 환급하여야 할 금액을 포함한다)이 이미 공급한 재화등의 대금에 위약금을 더한 금액보다 많은 경우에는 그 차액을 소비자에게 환급하여야 한다.’고 규정하고 있는바, ‘계약 기간의 만료로 잔여 이용료 환급을 거부한다.’는 피신청인의 주장은 「동법」제32조 제3항의 취지에 위반한 주장으로 「동법」제52조에 따라 그 효력이 없어 피신청인의 주장을 인정할 수 없다.

이 사건 계약 해지의 귀책 사유에 대하여 살피건대, 신청인이 제출한 담당 트레이너들과의 통화 녹취에서 피신청인과 트레이너들과의 임금 체불 문제로 인하여 트레이너들이 피신청인과의 고용 계약을 해지하게 된 사실이 확인되는바, 신청인이 정상적으로 PT를 이용하기 어려웠다고 판단되어 이 사건 계약은 피신청인의 귀책사유로 해지되었다고 봄이 상당하여 피신청인은 신청인에게 「소비자분쟁해결기준」(56. 체육시설업)에서 규정하고 있는 배상액을 지급해야 함이 상당하다.

한편, 이 사건 계약 이용 횡수에 대하여 살피건대, 양 당사자 간 이용 횡수에 대하여 다툼이 있으나 이에 대한 증빙 자료가 없어 이용 횡수에 대한 입증책임은 피신청인에게 있으므로 이 사건 PT 이용 횡수는 신청인이 주장하는 19회로 인정함이 상당하다. 이상을 종합하면, 피신청인은 신청인에게 「소비자분쟁해결기준」에 따라 산정한 환급액 480,000원(천 원 미만 버림)을 환급함이 상당하다.

피신청인은 2019. 2. 4.까지 신청인에게 480,000원을 지급하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 2019. 2. 5.부터 다 갚는 날까지 「방문판매 등에 관한 법률 시행령」 제13조에 따라 연 15% 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

「소비자분쟁해결기준」에 따라 산정한 환급액 : 480,000원

● $1,300,000\text{원}(\text{계약대금}) - 950,000\text{원}(\text{이용대금}) + 130,000\text{원}(\text{배상액}) = 480,000\text{원}$

- 이용 횟수 : 19회

- 이용 대금 : 9500,000원($1,300,000\text{원} \div 26\text{회} \times 19\text{회}$)

- 배상액 : 130,000원($1,300,000\text{원} \times 10\%$)

[관련 법규 및 고시] 「방문판매 등에 관한 법률」 제31조, 제32제 제3항, 제52조, 「소비자분쟁해결기준」(56. 체육시설업), 「방문판매 등에 관한 법률 시행령」 제13조 이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

필라테스 계약해지 및 대금 환급 요구

주 문

1. 피신청인은 2019. 2. 22.까지 신청인에게 291,000원을 지급한다.
2. 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2019. 2. 23.부터 다 갚는 날까지 연 15%의 비율에 의한 돈을 가산하여 지급한다.

이 유

1. 기초사실

가. 신청인은 2018. 6. 27. 피신청인과 필라테스 회원 가입계약(종목 : 기구 필라테스, 횟수 : 16회, 이용기간 : 2018. 7. 2. ~ 2018. 10. 1., 이하 ‘이 사건 계약’이라고 함)을 440,000원에 체결하였고, 같은 해 7. 20. 피신청인에게 같은 달 23. 월요일 수업을 20:00로, 같은 달 26. 목요일 수업을 19:00로 각각 예약을 신청하였으나, 같은 달 21. 피신청인으로부터 목요일 수업이 19:00가 아닌 20:00에 예약되었다는 문자를 받았으나, 같은 달 26. 피신청인으로부터 19:00 수업에 참석하지 않는다는 연락이 왔고 도저히 참석할 수 없어 수업 시간을 조정하려고 하였으나 피신청인과 합의가 되지 않았으며, 이에 당일 피신청인에게 이 사건 계약의 해지 및 환급을 요구하였다.

나. 이 사건 계약의 환급 관련 규정은 다음과 같다.

- 제7조 계약의 해제 및 해지(이용 개시일 이후 계약의 해제 및 해지)
 - 이용 개시일 이후 회원이 계약을 해제 및 해지하는 경우 공제되는 금액은 아래와

같이 기본, 기간, 시설공제 3가지를 적용한다.

- 공제항목

- 기본공제 : 위약금 10%
- 기간공제 : 사용기간 공제(정상가격을 적용한 월별 금액에 회원이 이용한 기간의 개월 수를 곱하여 사용기간 공제한다)
- 시설공제 : 요가원 부대시설에 대한 이용비용

- 제8조 정상가격 : 당 센터의 이용 정상가격은 일반요가 1회 50,000원, 플라잉요가 70,000원, 기구 필라테스 80,000원으로 한다.

2. 판 단

신청인은 기구 필라테스 수업의 경우 4명 한정의 그룹수업으로 진행되어 수업 받는 동안 원하는 시간을 신청하면 피신청인이 이를 조정하여 통보하는 방식으로 진행되었고, 피신청인이 2018. 7. 21.에 2018. 7. 26. 목요일 수업을 20:00로 통보하였으나, 같은 달 26. 피신청인으로부터 19:00 수업에 참석하지 않는다는 연락을 받게 되어 피신청인에게 수업시간 조정을 요구하였음에도 합의가 되지 않았으며, 이로 인하여 이 사건 계약의 해지를 요구하였는데, 피신청인이 이 사건 계약서의 약관에 따라 정상가격을 기준으로 과도하게 위약금을 공제하는 것은 부당하므로, 관련 규정에 따라 잔여이용료의 환급을 요구한다.

피신청인은 신청인이 이벤트 가격으로 저렴하게 이 사건 계약을 체결하였고, 당시 중도 계약해지 시 1회 이용권 정상가격(80,000원)으로 산정한 금액을 공제한다는 약관에 대하여 신청인에게 고지하였으며, 신청인도 이를 확인하고 서명하였으므로, 계약서의 환급약관에 따라 7회 이용요금을 산정하여 환급금을 계산할 경우 잔여금액이 존재하지 않는바, 신청인의 요구를 수용할 수 없다고 주장한다.

살피건대, 이 사건 계약은 「방문판매 등에 관한 법률」제2조 제10호의 '계속거래'에 해당하므로 신청인은 「동법」제31조에 따라 계약기간 중 언제든지 동 계약을 해지할 수 있는데, 신청인이 7회 수강 이후 2018. 7. 26. 피신청인에게 이 사건 계약해지의 의사표시를 하였으므로, 이 사건 계약은 적법하게 해지되었다.

그렇다면 이 사건 계약해지의 귀책사유가 당사자 중 어느 일방에 있는지 살피건대, 신청인이 피신청인으로부터 2018. 7. 26. 목요일 수업이 20:00에 예약되었다는 통보를 받았던 점, 피신청인이 수업 당일 20:00가 아닌 19:00에 수업을 진행하면서 참석을 지속적으로 요구하였던 점, 신청인이 함께 수강하는 인원과 스케줄을 조정하여 피신청

인에게 연락을 하였으나 피신청인이 전화를 받지 않아 협의가 되지 않았던 점 등을 고려하면, 이 사건 계약은 피신청인의 귀책으로 해지되었다고 봄이 상당하다.

한편, 피신청인은 이 사건 계약의 환급 관련 약관에 의거하여 정상가격으로 공제하는 경우 잔여 환급금이 존재하지 아니한다고 주장하나, 이는 「약관의 규제에 관한 법률」제9조 제5호에서 규정하는 계약의 해지로 인한 사업자의 원상회복의무나 손해배상의무를 부담하게 경감하는 조항에 해당하는바, 피신청인의 환급약관은 무효로 봄이 상당하므로, 피신청인은 「소비자기본법」에 따른 「소비자분쟁해결기준」에 의거하여 산정된 291,000원을 신청인에게 환급함이 적절하다.

이상을 종합할 때, 피신청인은 2019. 2. 22.까지 신청인에게 291,000원을 지급하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 2019. 2. 23.부터 다 갚는 날까지 「방문판매 등에 관한 법률 시행령」제13조에 따라 연 15%의 지연배상금을 가산하여 지급함이 상당하다.

[소비자분쟁해결기준에 따른 환급액] 291,000원

- 환급금액 : 291,500원(440,000원 - 192,500원 + 44,000원, 1,000원 미만 버림)
 - 계약금 : 440,000원
 - 이용금액 : 192,500원(440,000원 × 7회/16회)
 - 계약횟수 : 16회
 - 이용횟수 : 7회
 - 배상금액 : 44,000원(440,000원 × 10%)

[관련 법령 및 고시] 약관의 규제에 관한 법률 제9조, 방문판매 등에 관한 법률 제2조, 제31조, 동법 시행령 제13조, 소비자분쟁해결기준 별표 II. 품목별 해결기준 56. 체육 시설업

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

● 피부관리서비스 중도 해지에 따른 환급 요구

주 문

1. 피신청인은 2018. 8. 21.까지 신청인에게 110,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2018. 8. 22.부터 다 갚는 날까지 연 15% 비율에 의한 돈을 가산하여 지급한다.

이 유

1. 기초사실

신청인은 2017. 11. 6. 피신청인과 피부관리서비스 이용계약(총 12회(현금 계약으로 인한 2회 서비스 포함), 이하 ‘이 사건 계약’이라 함)을 600,000원에 체결한 후 7회까지 이용하던 중, 계약을 연장하기로 하여 8회차 피부관리서비스를 기존 서비스보다 업그레이드된 서비스로 받았는데, 이후 피신청인에게 이 사건 계약해지 및 잔여 대금의 환급을 요구하였으나, 피신청인이 이를 거부하였다.

2. 판 단

신청인은 피신청인으로부터 계약서를 교부받지 못하였고, 이용금액은 실제 계약금액을 기준으로 산정하여야 하므로, 계약금 600,000원 중 피부관리서비스 8회 이용금액과 업그레이드 서비스 1회 비용, 위약금 10%를 공제한 120,000원을 환급받아야 한다고 주장하였다.

이에 대하여 피신청인은 계약서는 존재하지 않으나, 고객차트에 명시된 약관 내용을 신청인에게 설명한 후 신청인이 이에 서명하였으므로 환불 시 해당 약관에 따라 1회

정사가 75,000원을 기준으로 하여 이용료를 산정하여야 하고, 계약 연장을 조건으로 8회차에 피부관리서비스를 업그레이드하여 제공하였기에 해당 서비스의 추가 비용 30,000원을 포함하여 오히려 신청인으로부터 90,000원을 받아야 하나, 원만한 해결을 위해 차액은 받지 않겠다고 주장한다.

살피건대, 이 사건 계약은 「방문판매 등에 관한 법률」제2조의 계속거래로서 「동법」제31조에 따라 신청인은 계약기간 중 언제든지 계약을 해지할 수 있고, 신청인이 2018. 1. 16. 이 사건 계약을 해지한 것에 대해서는 양 당사자 간 다툼이 없으므로 이 사건 계약은 위 일자에 적법하게 해지되었다고 할 것이다.

기존 피부관리서비스에 비해 업그레이드된 서비스가 어떤 서비스인지에 대해 신청인과 피신청인의 주장이 다른 상황에서, 신청인은 프리미엄 코스의 회원가격은 80,000원이고 스페셜 코스의 회원가격은 60,000원이므로 20,000원을 추가 지급하면 된다고 주장하나, 신청인이 환급금 산정 시 이 사건 계약의 1회 이용금액을 50,000원(600,000원/12회)로 책정한 점을 고려할 때, 업그레이드 서비스에 대하여 추가 지급되어야 할 금액은 피신청인의 주장에 따라 30,000원으로 봄이 상당하다고 판단된다.

한편, 이 사건 계약의 약관 조항은 환급금 산정 시 일반가(정사)를 기준으로 한다고 규정하고 있으나, 가사 위와 같은 규정에 대하여 신청인에게 설명하고 신청인이 이에 동의하였다 하더라도, 이는 계속거래업자들은 자신의 책임이 없는 사유로 계속거래등의 계약이 해지된 경우 소비자에게 해지로 발생하는 손실을 현저하게 초과하는 위약금을 청구하여서는 아니 된다는 「동법」제32조 제1항을 위반한 것으로서 「동법」제52조에 따라 효력이 없다.

따라서, 피신청인은 2018. 8. 21.까지 신청인에게 「소비자기본법」에 따른 「소비자분쟁해결기준」에 의거하여 산정된 110,000원을 지급하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 2018. 8. 22.부터 다 갚는 날까지 「방문판매 등에 관한 법률 시행령」제13조에 따라 연 15% 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급함이 상당하다.

[소비자분쟁해결기준에 따른 환급금액] 110,000원

● 환급금액 : 110,000원(600,000원-430,000원-60,000원)

- 계약대금 : 600,000원

- 계약횟수 : 12회

- 이용횟수 : 8회

- 이용대금 : 430,000원($600,000\text{원} \times 8\text{회} / 12\text{회} + 30,000\text{원}$)
- 위약금 : 60,000원($600,000\text{원} \times 10\%$)

[관련 법규 및 고시] 방문판매 등에 관한 법률 제2조, 제31조, 제32조, 제52조, 약관의 규제에 관한 법률 제9조, 방문판매 등에 관한 법률 시행령 제13조, 소비자분쟁해결기준 품목별보상기준 별표Ⅱ 56. 체육시설업, 레저용역업 및 할인회원권업
이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

● 부작용 발생한 다이어트 프로그램의 계약 해지 및 환급 요구

주 문

1. 피신청인은 2019. 1. 9.까지 신청인에게 1,011,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2019. 1. 10.부터 다 갚는 날까지 연 15%의 비율에 의한 돈을 가산하여 지급한다.

이 유

1. 기초사실

가. 신청인은 2017. 12. 22. 피신청인과 다이어트 패키지 프로그램 계약(구성 : 집중 +유지+요요방지 프로그램, 기간 : 2017. 12. 27. ~ 2019. 9. 11., 이용대금 : 9,907,000원, 이하 ‘이 사건 계약’이라고 함)을 체결하고, 집중 프로그램을 완료하였으나 다이어트 중 발생한 저림 현상으로 더 이상 이 사건 이 사건 패키지 프로그램 중 유지 및 요요방지 프로그램을 이용하지 못하게 되었다.

나. 이 사건 계약의 환급관련 약관은 다음과 같다.

● 제7조(다이어트 컨설팅 서비스 환급)

5. 회사는 총 가입금액의 10%에 해당하는 금액을 위약금으로 차감하고 환급한다.
(패키지 등록인 경우 패키지 총액의 10%를 위약금으로 한다.)

2. 판 단

신청인은 이 사건 계약을 체결하고 집중프로그램을 진행하던 중 저림 증상이 나타나 집중프로그램을 마친 후 유지프로그램의 개시를 보류하였고, 정상적인 학교생활이 어렵다고 병원으로부터 진단받아 학교를 휴학하고 치료 중이어서 피신청인에게 이 사건 계약의 해지 및 환급을 요구하게 되었는데, 집중프로그램을 진행하면서 몸에 무리가 온 것을 느껴 해당 증상에 대해 피신청인에게 호소한 후 유지프로그램에 대한 계약을 해지하는 것임에도 피신청인이 계약대금인 9,907,000원의 10%를 위약금으로 청구하는 것은 부당하므로, 위약금을 면제해주거나 이용하지 않은 유지프로그램의 정상가인 3,014,000원에 대한 10%의 위약금만 청구해 줄 것을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 이 사건 계약의 집중프로그램이 질병을 진단 받을 만큼 무리한 구성이 아니어서 다른 고객으로부터 부작용에 대해 컴플레인을 받은 적이 없고, 신청인이 집중프로그램 완료 후 계약을 해지하고 환급을 요구하면서 신청인의 어머니가 부작용에 대해 언급하였을 뿐 프로그램 진행 중에 부작용에 대한 문제제기가 없었으며, 저림현상과 관련하여 담당 매니저가 신체 영양소 측정을 통해 신청인에게 부족하다고 생각되는 영양소의 섭취를 안내하는 등 적절한 대응을 하였으므로, 신청인의 요구를 수용할 수 없다고 주장한다.

살피건대, 신청인이 이 사건 계약의 집중프로그램을 마치고 계약해지를 요구한 사실에 대하여 양 당사자 사이에 다툼이 없고, 신청인이 이 사건 계약의 집중프로그램으로 인해 저림 증상이 발생하였다고 주장하나 이에 대한 입증자료가 불충분한바, 이 사건 계약은 「방문판매 등에 관한 법률」제31조에 따라 신청인의 사정으로 인해 해지되었다고 봄이 상당하다.

다음으로 이 사건 계약의 환급 관련 약관의 부당성을 살피건대, 피신청인은 총 가입금액의 10%에 해당하는 금액을 위약금으로 규정하는데, 이 사건 계약은 집중프로그램과 유지프로그램 및 요요방지프로그램(서비스)으로 구성된 패키지상품으로 각 프로그램이 구분되어 있으나, 패키지상품으로 구매함으로써 유지프로그램의 경우 정상가보다 50% 할인받아 저렴하게 이용할 수 있어 개별적으로 계약을 체결했을 때보다 혜택이 있으므로 패키지상품을 하나의 계약으로 볼 수 있는 점, 「방문판매 등에 관한 법률」제32조 제1항에 의하면 피신청인은 자신의 책임 없는 사유로 계약이 해지된 경우 실제 공급된 재화 등의 대가 및 위약금을 공제 후 환급하도록 되어있는 점, 「계속거래 등의 해지에 따른 위약금 및 대금의 환급에 관한 산정기준」상 주요 업종의 위약금 기준이 일반적으로 총 계약대금의 10%로 정하고 있는 점 등을 고려하면, 피신청인의 위약금

기준이 부당하게 과도하다고 인정하기 어렵다고 봄이 타당하다.

그렇다면 이 사건 계약의 해지에 따른 피신청인의 환급금을 살피건대, 신청인이 고등학교에 재학 중인 미성년자인 점, 신청인이 집중프로그램을 마치고 학교를 휴학한 점, 기타 여러 제반사정 및 당사자 사이의 양보와 손해의 공평한 분담을 통해 분쟁의 원만한 해결이라는 조정의 취지를 종합적으로 감안하면, 이 사건 계약의 해지에 따른 위약금을 계약대금(9,907,000원)의 5%로 함이 적절한바, 피신청인은 신청인에게 1,011,000원을 환급함이 상당하다.

이상을 종합할 때, 피신청인은 2019. 1. 9.까지 신청인에게 1,011,000원을 지급하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 2019. 1. 10.부터 다 갚는 날까지 「방문판매 등에 관한 법률 시행령」제13조에 따라 연 15%의 비율에 의한 돈을 가산하여 지급함이 상당하다.

[피신청인의 환급금 산정] 1,011,000원

- 환급금 : 1,011,000원(9,907,000원 - 8,400,000원 - 495,350원, 1,000원 미만 버림)
- 총 계약대금 : 9,907,000원
- 집중관리프로그램 : 8,400,000원
- 위약금 : 495,350원(9,907,000원 × 5%)

[관련 법규 및 고시] 방문판매 등에 관한 법률 제31조, 동법 시행령 제13조, 계속거래 등의 해지에 따른 위약금 및 대금의 환급에 관한 산정기준
이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

● 사업자 변경을 이유로 거부된 ● 네일관리서비스 잔여 환급 요구

주 문

1. 피신청인은 2018. 1. 30.까지 신청인에게 86,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2018. 1. 31.부터 다 갚는 날까지 연 15%의 비율에 의한 돈을 가산하여 지급한다.

이 유

1. 기초사실

가. 신청인은 2015. 4. 11. △△△△스킨에서 사용 가능한 네일관리 회원권(이용가능 금액 : 230,000원(추가 적립금 30,000원 포함), 이하 '이 사건 회원권'이라고 함)을 구입하고 200,000원을 결제하였으며, 당일 114,000원에 해당하는 서비스를 받고 잔여대금 116,000원을 적립하였다.

나. 신청인은 2017. 2. 3. 남은 회원권 잔액을 이용하기 위해 매장을 방문하였으나, 피신청인은 사업자가 변경되었고 이전 사업자로부터 신청인의 회원권을 인계받지 않았다고 주장하며 서비스 제공을 거부하였다.

2. 판 단

신청인은 △△△△스킨에서 계약할 당시 해당 회원권의 유효기간에 대하여 전혀 설명받지 못하였고, 이후 사업자가 변경된다는 고지도 받지 못하였던바, 사업주가 변경되었을지라도 피신청인이 이전 사업주와 동일한 장소에서 동일한 상호를 사용하여 영업

을 하고 있으므로 피신청인에게 이용하지 않은 잔액을 환급해 줄 것을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 신청인이 계약한 △△△△스킨은 조정외 제3의 사업자에게 영업을 양도하였고, 피신청인은 조정외 제3의 사업자로부터 영업을 양수받으면서 상호를 △△네일로 변경한 것인데, 당시 잔여 이용금액이 남은 회원들의 내역을 모두 인계받아 서비스를 이행하고 있으나 그 중에 신청인의 내역은 없었던바, 신청인의 회원권은 피신청인이 영업을 양수하기 전에 이미 만료되어 소멸한 것이므로 피신청인에게 이에 대한 환급을 요구하는 것은 부당하다고 주장한다.

먼저 신청인과 직접 계약하지 아니한 피신청인에게 이 사건 회원권 이용계약에 따른 채무가 있다고 볼 수 있는지 여부를 판단하건대, 판례에 따르면 상호의 속용은 형식상 양도인과 양수인의 상호가 전혀 동일한 것임을 요하지 않고, 양도인의 상호 중 그 기업주체를 상징하는 부분을 양수한 영업의 기업주체를 상징하는 것으로 상호중에 사용하는 경우를 포함한다고 할 것이고, 그 동일 여부는 명칭, 영업목적, 영업장소, 이사의 구성 등을 참작하여 결정하여야 한다고 하는데(대법원 1989. 3. 28. 선고 88다카12100 판결 참고), 피신청인은 신청인이 계약을 체결한 사업자와 동일한 장소에서 유사한 상호를 사용하여 영업하고 있으므로 상호를 속용하고 있다고 봄이 상당한바, 피신청인은 「상법」제42조에 따라 신청인이 조정외 제3의 사업자와 체결한 이 사건 회원권 이용계약에 대하여 책임이 있다고 봄이 상당하다.

한편, 이 사건 네일관리 회원권 이용계약 체결 당시 신청인이 회원권 이용기간을 설명받았거나 회원권 만료 전 만료일에 대하여 안내를 받았다는 점을 입증할 만한 객관적인 자료가 제출되지 아니하였는바, 피신청인은 「약관의 규제에 관한 법률」제3조에 따라 영업 양수 전 이미 회원권이 만료되었다는 것을 이 사건 계약의 내용으로 주장할 수 없다.

따라서, 신청인은 「방문판매 등에 관한 법률」제31조에 따라 언제든지 이 사건 회원권 계약의 해지 및 잔여 대금의 환급을 요구할 수 있으나, 다만 이 사건 계약해지가 신청인이 상당 기간 동안 서비스를 이용하지 않았다가 사업주가 변경된 피신청인이 서비스 제공을 거부함에 따른 것으로서 계약해지에 어느 일방의 귀책사유가 있다고 보기 어렵다고 판단되는바, 상호 양보를 통한 분쟁의 원만한 해결이라는 조정의 취지에 따라 일방의 위약금 없이 이 사건 계약 대금에서 신청인이 기사용한 금액을 공제한 잔여 금액을 환급함이 상당하다.

이상을 종합하여 볼 때, 피신청인은 2018. 1. 30.까지 신청인에게 이 사건 회원권 구매대금 200,000원 중 신청인이 이용한 114,000원을 공제한 86,000원을 환급하고,

만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 2018. 1. 31.부터 다 갚는 날까지 「방문판매 등에 관한 법률 시행령」제13조에 따라 연 15%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

[관련 법규 및 고시] 약관의 규제에 관한 법률 제3조, 상법 제42조, 방문판매 등에 관한 법률 제2조, 제31조, 방문판매 등에 관한 법률 시행령 제13조, 소비자분쟁해결기준 품목별보상기준 별표Ⅱ 16. 미용업

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

● 탈모관리 서비스 계약해지에 따른 ● 잔여대금 환급 요구

주 문

1. 피신청인은 2017. 11. 9.까지 신청인에게 1,191,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2017. 11. 10.부터 다 갚는 날까지 연 15%비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

이 유

1. 기초사실

가. 신청인은 2017. 2. 2. 인터넷에서 피신청인의 탈모 치료 광고를 보고 탈모 무료검사 쿠폰에 신청인의 인적사항을 기록하였는데, 다음날인 2017. 2. 3. 피신청인으로부터 전화를 받아 피신청인의 매장에 방문하여 2017. 2. 4. 탈모 검사를 받은 후 피신청인과 아래와 같은 탈모 관리서비스 이용 계약(이하 ‘이 사건 계약’)을 체결하고 1회 서비스를 이용한 후 ○○○ 롤러를 제공받았다.

- 계약횟수 : 20회(일주일에 한 번)
- 결제대금: 1,460,000원(신용카드 일시불 결제)

나. 이 사건 계약서의 주요 내용은 다음과 같으며 계약서에 수기로 ‘수수료 10%, 증정 경우 환불불가’라고 기재되어 있다.

- 환불에 관한 규정
 - 추가 서비스 제공건

- 정규 프로그램 가입시 서비스 관리 및 서비스 제품을 제공받으실 경우, 중도 해지시 서비스 관리 및 서비스 제품은 비용 처리됩니다.

다. ○○○롤러는 미세한 침이 부착된 롤러로 피부를 자극하는 기구'라고 하며, ○○○롤러(2015. 9. 30. 이후 출시 제품)의 가격은 '가맹점가 49,500원(부가가치세 포함), 판매가 110,000원(10회분 살균제 포함)'이다.

라. 신청인은 2017. 2. 9. 피신청인에게 내용증명을 발송하여 이 사건 계약의 해지 의사를 표시하였고 위 내용증명은 2017. 2. 13. 피신청인에게 도달하였다.

2. 판 단

피신청인은 이 사건 계약서에 “중도 해지시 서비스 관리 및 서비스 제품은 비용 처리됩니다”라고 규정되어 있고 수기로 ‘증정 경우 환불이 불가하다’고 명시하였으며 ○○○롤러의 특성상 신청인이 사용하여 재판매가 불가하므로 ○○○롤러 가액을 환급대금에서 공제해야 한다고 주장한다. 반면 신청인은 이 사건 계약이 「방문판매등에 관한 법률」에 따른 방문판매 또는 전화권유판매로 14일 이내에 이 사건 계약 청약철회를 요구하였으므로 위약금 없이 이용 금액만 공제해야 하고 만일 방문판매 또는 전화권유판매가 아닌 계속거래로 본다고 하더라도 피신청인이 사은품인 ○○○롤러의 가액 및 그 산정기준, 반환시에 가치에 상당하는 금액 및 그 산정기준을 고지한 후 동의를 받아야 하는데도 이를 이행하지 않았으므로 ○○○롤러 대금은 공제할 수 없고 위약금 및 이용 대금만 공제한 잔여 대금 환급을 요구한다.

살피건대, 이 사건 계약은 신청인이 피신청인의 인터넷 광고를 보고 무료 탈모 검사 신청을 한 후 피신청인의 매장에 방문하여 체결한바, 방문판매 또는 전화권유판매로 보기 어려워 「방문판매 등에 관한 법률」제8조 제1항에 따른 신청인의 청약철회는 인정되지 않는다 할 것이나 이 사건 계약이 총 20회 관리 서비스 제공 계약으로 이 사건 계약 중도 해지 시 위약금이 발생하여 「동법」제2조에 따른 계속거래로 볼 수 있는 점, 「동법」제31조에서 계속거래 계약을 체결한 소비자는 계약기간 중 언제든지 계약을 해지할 수 있다고 규정하고 있는 점, 신청인이 이 사건 계약 횟수 총 20회 중 1회만 이용한 후 2017. 2. 13. 이 사건 계약해지의 의사가 피신청인에게 도달한 점 등을 종합하면 위 일자에 이 사건 계약은 적법하게 해지되었다고 봄이 상당하다.

한편, 피신청인의 영업은 「계속거래 등의 해지·해제에 따른 위약금 및 대금의 환급에 관한 산정기준」제3조 제1항 제4호 상 미용업에 해당하여 「동 고시」의 적용을 받고, 「동 고시」제6조 제1항 상 ‘부가상품 등 반환할 수 있는 재화를 반환하는 경우 부가상

품등의 가치에 상당하는 금액을 계약을 해지에 따라 지급해야 할 환급금에 더하거나, 청구할 수 있는 부가상품등의 대금 또는 위약금에서 감액하여야 한다.’고 규정하고 있어 환급 대금에서 ○○○ 롤러 대금을 무조건 공제한다는 피신청인의 주장은 그 근거가 부족하나 침습기구인 ○○○ 롤러의 특성상 신청인이 피신청인에게 ○○○ 롤러를 반환하는 경우에도 위생 등의 문제로 재사용이 불가하므로 ○○○ 롤러 대금을 공제하되, 피신청인이 이 사건 계약 당시 「동 고시」제6조 제2항에 따른 ○○○ 롤러의 가액 및 그 산정기준, 반환시에 가치에 상당하는 금액 및 그 산정기준에 대해 고지하였다는 증거가 없다는 점을 고려하여 ○○○의 가맹점가 49,500원을 환급 대금에서 공제함이 상당하다.

이상을 종합하면, 피신청인은 2017. 11. 9.까지 신청인에게 「소비자분쟁해결기준」에 따른 환급금 1,191,000원(1,000원 미만 버림)을 지급하고 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 「방문판매 등에 관한 법률 시행령」제13조에 따라 2017. 11. 10.부터 다 갚는 날까지 연 15% 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급함이 상당하다.

※ 「소비자분쟁해결기준」에 따라 산정한 환급금 : 1,191,000원(1,000원 미만 버림)

● 1,460,000원(계약대금) - 73,000원(1회 이용대금) - 146,000원(배상금) - 49,500원(○○○ 롤러 대금) = 1,191,500원

- 계약대금 : 1,460,000원
- 이용대금 : 73,000원(1,460,000원 ÷ 20회 × 1회)
- 배상금 : 146,000원(1,460,000원 × 10%)
- ○○○ 롤러 대금 : 49,500원

[관련 법규 및 고시] 방문판매 등에 관한 법률 제2조, 제31조, 방문판매 등에 관한 법률 시행령 제13조, 계속거래 등의 해지·해제에 따른 위약금 및 대금의 환급에 관한 산정기준 제3조, 제6조, 소비자분쟁해결기준 16. 미용업

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

입실 예정일 1개월 전 취소한 애견호텔 계약금 환급 요구

주 문

1. 피신청인은 2018. 5. 18.까지 신청인에게 21,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2018. 5. 19.부터 다 갚는 날까지 연 6% 비율에 의한 돈을 가산하여 지급한다.

이 유

1. 기초사실

- 가. 신청인은 2017. 7. 24. 피신청인과 피신청인의 애견호텔(이하 ‘이 사건 호텔’이라고 함)을 3박 4일간 이용(일정 : 2017. 8. 26.(토) 오후 6시 ~ 2017. 8. 29.(화) 오전 10시)하기로 하는 계약(이하 ‘이 사건 계약’이라고 함)을 체결하고 대금 105,000원(1박당 35,000원x3박)을 입금하였다.
- 나. 신청인은 입실일을 혼동하여 2017. 7. 26. 이 사건 호텔에 방문하였는데, 당일은 피신청인 휴무일이어서 타 숙소에서 숙박한 후 익일에 이 사건 호텔을 이용할지 여부를 알려주기로 하였다.
- 다. 신청인은 익일인 2017. 7. 27. 오후 8시 50분 경 피신청인에게 이 사건 호텔 이용계약을 취소하면서 전체 대금의 90%를 환급해 줄 것을 요구하였으나, 피신청인은 2박에 해당하는 대금의 90%인 63,000원만을 환급하였다.

2. 판 단

신청인은 피신청인에게 익일에 이 사건 호텔을 이용하겠다는 의사표시를 한 적이 없고, 예약 변경을 고지 받은 적도 없으며, 2017. 7.27. 오후 8시 50분경 피신청인에게 이 사건 계약을 취소하겠다는 문자를 발송하였으므로, 피신청인의 약관에 따라 전체 대금의 90%인 94,500원을 환급 받아야 하는바 기환급 받은 63,000원과의 차액인 31,500원을 추가로 환급해 줄 것을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 신청인이 이 사건 계약을 2017. 7. 27.로 변경 가능한지 문의한 후 익일에 전화하고 오겠다고 하여 예약을 비워놓고 기다리겠다고 하였는데, 익일 신청인은 연락을 주지 않고 오후 8시 50분이 되어서야 예약을 취소하겠다는 문자를 발송하였는바, 이는 신청인이 일방적으로 예약을 취소하고 환급을 요구하는 것이므로 원칙적으로 환급이 불가하나, 고객의 입장을 고려하여 원래 예약 일정(3박)에서 1박(2017. 7. 27.)을 제외한 나머지 2박 일정에 해당하는 금액의 90%인 63,000원을 환급하였으므로 신청인의 요구를 수용할 수 없다고 주장한다.

살피건대, 최초 이 사건 계약은 2017. 8. 26.부터 3박 4일간 이용하는 것을 그 내용으로 하고 있으며, 신청인이 피신청인을 방문한 같은 해 7. 26. 양 당사자 간에 이 사건 계약을 같은 해 7. 27.부터 3박 4일간 이용하는 것으로 변경하기로 하는 의사표시의 합치가 있었다고 볼 만한 사정이 없는바, 이 사건 계약은 2017. 7. 27. 신청인이 피신청인에게 계약해제의 의사표시를 전달함으로써 이용일 30일 전 취소된 것으로 봄이 상당하다.

한편, 피신청인 약관은 10일 전 취소 시 90% 환불, 9~5일 전 취소 시 40% 환불, 4일 전 취소 시에는 환불 불가임을 규정하고 있는데, 이는 비수기 주중 및 주말 소비자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제 시 사용예정일 2일 전 까지 취소할 경우 계약금 전액을 환급하도록 규정하고 있는 「소비자분쟁해결기준」과 비교하여 볼 때, 고객에게 부당하게 과중한 손해배상 의무를 부담시키는 조항으로서 「약관의 규제에 관한 법률」 제8조에 해당하여 무효라고 봄이 상당한바, 피신청인은 「동 기준」에 따라 신청인에게 계약대금 전액을 환급함이 상당하다.

다만, 방문 당시 신청인이 익일에 재방문할 것인지의 여부에 대해서 불확실한 태도를 취하였음에도 익일 연락이 되지 않은 점, 손해의 공평한 분담을 통한 분쟁의 원만한 해결이라는 조정의 취지 등을 고려하여, 피신청인은 신청인에게 위 금액 중 80%를 환급함이 상당하다고 판단되는바, 피신청인은 신청인에게 전체 대금 105,000원의 80%

에 해당하는 84,000원을 환급하여야 하나, 피신청인이 이미 63,000원을 지급하였는 바, 2018. 5. 18.까지 그 차액인 21,000원을 추가로 환급하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 2018. 5. 19.부터 다 갚는 날까지 「상법」제54조에 따라 연 6% 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 약관의 규제에 관한 법률 제8조, 소비자분쟁해결기준 품목별보상 기준 별표Ⅱ 25. 숙박업

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.



행정심판 대행 비용 환급 요구

주 문

1. 피신청인은 2017. 9. 5.까지 신청인에게 675,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2017. 9. 6.부터 다 갚는 날까지 연 6% 비율에 의한 돈을 가산하여 지급한다.

이 유

1. 기초사실

가. 신청인은 2017. 2. 1. 16:39 피신청인과 유선 상담 후 운전면허취소 구제 행정심판 대행을 의뢰하는 계약(이하 ‘이 사건 계약’이라고 함)을 체결하고 대금 750,000원을 계좌이체 하였다.

나. 피신청인은 같은 날 17시 신청인에게 행정심판에 필요한 기초조사서 서식을 메일로 보냈고, 신청인은 같은 날 18:29 작성된 서식을 피신청인에게 회신하였는데, 같은 날 19:21 신청인이 피신청인에게 이 사건 계약의 해지 및 대금 환급을 요구하였으나 피신청인이 이를 거부하였다.

2. 판 단

신청인은 이 사건 계약 체결 후 3시간 이내 계약해지 의사를 밝혔으므로 대부분의 업무를 완료하였다는 피신청인의 주장을 인정할 수 없는바, 피신청인에게 대금 전액을 환급해 줄 것을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 행정심판 대행 업무의 특성상 고객이 제출한 기초조사서의 내용을 근거로 행정심판 관련 서류를 작성하고, 이후 우편으로 해당 서류를 접수하면 실질적인 업무가 종료되는데, 이 사건의 경우 행정심판청구서 작성이 거의 완료된 시점에서 신청인이 계약해지를 요구하였으므로 환급이 불가하나, 신청인이 계약 당일 취소를 요청한 것을 감안하여 총 대금의 50%까지 환급 가능하다고 주장한다.

살피건대, 이 사건 계약은 신청인이 피신청인에게 운전면허취소 구제 행정심판을 대행해 줄 것을 위탁하고 피신청인이 이를 승낙함으로써 그 효력이 발생하는 것으로서 「민법」제680조의 위임계약에 해당하고, 「동법」제689조에 따라 위임계약은 각 당사자가 언제든지 해지할 수 있으므로, 신청인의 계약해지 의사가 피신청인에게 도달함으로써 이 사건 계약은 적법하게 해지되었다.

다만, 「민법」제686조 제3항에 따라 수임인의 책임 없는 사유로 인하여 위임이 종료된 때에는 수임인은 이미 처리한 사무의 비율에 따른 보수를 청구할 수 있으나, 신청인이 이 사건 계약 체결 후 약 3시간 이내에 계약해지를 요구한 점, 계약서 등이 작성되지 아니하여 위임 업무의 구체적인 내용을 알 수 없는 점, 피신청인이 이 사건 위임 업무가 거의 완료되었음을 입증할 만한 객관적인 자료를 제출하지 못하고 있는 점 등을 고려하여 볼 때, 피신청인은 신청인에게 통상적인 위약금 수준인 10%를 공제한 나머지 금액을 환급함이 상당하다고 판단된다.

이상을 종합하여 볼 때, 피신청인은 조정결정일로부터 10주가 되는 날인 2017. 9. 5. 까지 신청인에게 675,000원(750,000원x90%)을 환급하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 2017. 9. 6.부터 다 갚는 날까지 「상법」제54조에 따라 연 6% 비율에 의한 돈을 가산하여 지급함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 민법 제680조, 제686조, 제689조, 상법 제54조

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

● 인터넷 투자정보서비스 이용계약 해지에 ● 따른 대금 환급 요구

주 문

이 사건 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니한다.

이 유

1. 기초사실

가. 신청인은 2018. 4. 13. 피신청인과 다음과 같은 내용의 인터넷 투자정보서비스 이용계약(이하 '이 사건 계약'이라 한다)을 체결하고 피신청인에게 대금 899,000 원을 지급하였다.

1) 사이트명 : ○○○(<http://○○○.co.kr>)

2) 이용기간 : 2018. 4. 13. ~ 2018. 5. 12. (1개월)

3) 이용금액 : 899,000원

4) 강좌정보

● 강좌명 : (패키지할인-30일시청가능+사랑방특전) 가상화폐투자에 대하여&고수가 가르치는 투자 초보를 위한 기초강의

● 강의 회차 및 시간

- 가상화폐투자에 대하여 : 1회, 강의시간 66분

- 고수가 가르치는 투자 초보를 위한 기초강의 : 1회, 강의시간 58분

나. 신청인은 2018. 4. 13.부터 2018. 4. 16. 사이에 6회에 걸쳐 이 사건 계약에 따

른 강의 총 2회를 모두 수강하였다.

다. 신청인은 2018. 4. 17. 피신청인에게 이 사건 계약을 해지하겠다는 의사를 통지하고 남은 이용대금의 환급을 요구하였다. 이에 대하여 피신청인은 신청인이 이미 모든 강의를 수강하였기 때문에 환급할 수 없다고 답변하였다.

라. 피신청인 이용약관의 주요 내용은 아래와 같다.

- 1) 제25조 [이용자의 계약해제 및 해지] ② 수강기간이 1개월 이상인 “이러닝서비스”를 이용하는 경우에는 계약기간 중 언제든지 해지할 수 있습니다.
- 2) 제26조 [이용자의 계약해제·해지의 효과] ① “회사”는 “이용자”로부터 계약해제·해지의 의사표시를 받은 날로부터 3영업일 이내에 이용대금을 환급합니다.
 - ③ “이용자”가 제25조 제2항에 따라 계약을 해지하는 경우에는 “회사”는 총대금의 10%의 위약금 및 “이용자”의 이용금액을 공제하고 환급합니다.
- 3) 제28-1조 [환불금액의 산정] ① 본 약관에서 “이용자”의 이용금액을 공제하는 경우 “이용자”의 이용금액은 아래와 같이 산정합니다.
 - 재생의 기준은 강의시간이 120분인 강의를 120분 초과 수강했을 경우 강의전체를 본 것으로 간주함. 그리고 120분 미만 강의를 수강했을 경우에는 잔여시간에 대해 환불함.
 - 구매일로부터 7일 이내인 경우: {환불액} = {결제금액} - {재생 혹은 다운받은 유료 동영상의 가격}

2. 판 단

신청인은 계약기간이 경과하기 전에 이 사건 계약을 해지하였으므로 나머지 기간에 해당하는 이용대금을 환급하여 줄 것을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 이용약관 제25조 제2항, 제26조 제3항, 제28-1조 제1항에 의하면 이용자는 계약기간 중 계약을 언제든지 해지할 수 있으나, 다만 이 경우 결제금액에서 위약금 및 이용금액을 공제한 나머지 금액만 환급하고, 강의를 수강하였을 때는 결제금액에서 기수강한 부분에 해당하는 이용대금을 공제하고 잔여시간에 대하여만 환급하는 것으로 정하고 있는바, 신청인은 이미 강의 전부를 수강하였기 때문에 기수강한 부분을 공제하면 환급할 금액이 없다고 주장한다.

살피건대, 이 사건 계약은 인터넷을 이용하여 원격으로 투자정보 강의를 수강하는 계약으로, 수강자가 원하는 특정 강의를 선택하여 수강하는 경우 통상 해당 강의를 수강

할 수 있는 기간을 별도로 정하는데, 이러한 경우에도 계약 내용은 수강자가 신청한 강의서비스 자체이고, 다만 사업자가 정한 수강기간 이내라면 수강자는 수강 시기나 횟수에 제한 없이 구입한 강의를 언제든지 수강할 수 있고, 수강을 완료한 이후에도 전체를 반복하여 재차 수강하거나 원하는 부분만 집중적으로 반복 수강할 수 있다는 의미로 보아야 할 것이다.

그러므로 일정한 대금을 지급하면 이용기간 동안에는 해당 사이트에서 제공하는 모든 콘텐츠를 제한 없이 이용할 수 있는 정액제 방식의 경우 전체 이용일수 중 남은 이용일수의 비율에 따라 환급금을 산정하는 것과는 달리, 이 사건과 같이 특정 강의를 수강한 경우에는 이용일수에 따라 환급금을 산정할 것이 아니라 전체 강의 시간 중 기수강한 시간의 비율에 따라 산정한 금액을 공제한 나머지가 환급금이 되어야 할 것이다. 따라서 설령 이용기간 이내이더라도 이미 전체 강의를 수강하였다면 수강자는 이용대금의 환급을 구할 수 없다고 보아야 하고, 「소비자분쟁해결기준」(공정거래위원회 고시 제2018-2호, 61. 학원운영업 및 평생교육시설운영업)에서도 정보통신기술 등을 활용한 원격 학교교과 교습의 경우 반환금액은 교습내용을 실제 수강한 부분(인터넷으로 수강하거나 학습기기로 저장한 것을 말함)에 해당하는 금액을 뺀 금액으로 하도록 정하고 있다. 그렇다면 피신청인이 이용약관에서 이러한 취지로 반환범위를 정하고 있는 이상, 해당 약관 조항이 고객에게 부당하게 불리하다거나 공정성을 잃었다고 보기는 어려우므로 유효하다고 봄이 상당하다.

이 사건으로 돌아와 보건대, 신청인은 30일간 시청이 가능한 특정 강의서비스에 대하여 이용 신청을 하였고, 신청인이 위 강의서비스를 이미 모두 수강하였음을 인정하고 있으므로, 피신청인 이용약관에 따라 계약대금에서 신청인이 실제 수강한 부분에 해당하는 이용금액을 빼면 환급할 금액이 없는 바, 따라서 이용기간을 기준으로 환급금을 산정하여야 함을 전제로 잔여대금의 지급을 구하는 신청인의 주장은 받아들이기 어렵다.

나아가 신청인은 강의 내용이 만족스럽지 아니하여 이 사건 계약을 해지하기에 이르렀다고 주장하나, 신청인의 주관적인 기대를 충족시키지 못하였다는 사정만으로는 위 계약의 효력을 부인하기에 부족하고, 달리 이에 대한 주장·증명이 없으므로, 신청인의 이 부분 주장 역시 받아들이지 아니한다.

이상을 종합하면, 신청인의 피신청인에 대한 이 사건 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 소비자분쟁해결기준 별표Ⅱ 품목별 해결기준 61. 학원운영업 및 평생교육시설운영업

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

● 메이크업 학원 수강계약 해지에 따른 ● 잔여대금 환급 요구

주 문

1. 피신청인은 2019. 1. 22.까지 신청인에게 310,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면, 미지급 돈에 대하여 2019. 1. 23.부터 다 갚는 날까지 연 6%의 비율에 의한 지연배상금을 가산하여 지급한다.

이 유

1. 기초사실

- 가. 신청인은 2017. 11. 20. 피신청인과 메이크업 국가자격증반 과정 수강 계약(교습 기간 : 1개월, 2017. 11. 21. ~ 2017. 12. 21.)을 체결하고 대금 1,020,000원(1개월 교습비 310,000원, 재료비 710,000원)을 지급한 후 수강하다가 2017. 11. 30. 교습기간을 3개월로 변경(교습기간 : 3개월, 2017. 11. 21. ~ 2018. 2. 21., 이하 ‘이 사건 계약’)하고 2개월 교습비 620,000원을 추가로 지급하였다.
- 나. 신청인은 이 사건 계약에 따라 피신청인으로부터 메이크업 박스 등 재료를 지급받고 강의를 수강하던 중 2017. 12. 21. 개인 사정으로 피신청인과 사이에 남은 교습기간 2개월은 2018. 연중 수강하기로 합의하고 수강을 중단하였다.
- 다. 신청인은 2018. 3. 10. 수강을 재개하였다가 실습 도중 피부 트러블이 발생하여 수강을 계속하기 어려울 것으로 판단하고 2018. 3. 29. 피신청인에게 이를 알렸고, 피신청인은 당일 메이크업 박스 등 신청인의 소지품을 신청인에게 택배로 발

송하여 다음날인 2018. 3. 30. 신청인이 이를 수령하였다.

라. 피신청인 학원 수강생동의서에는 다음과 같은 내용이 기재되어 있다.

● 학생 환불 규정 사항

환불규정 : 학원법 제18조 제2항 제3호 규정

수업 시작 전	수강료 100% 환불
총 교습기간의 1/3 경과 전	이미 납부한 교습비의 2/3 해당액
총 교습기간의 1/2 경과 전	이미 납부한 교습비의 1/2 해당액
총 교습기간의 1/2 경과 후	반환하지 아니함
재료	지급 받은 재료는 환불이 안됩니다

마. 서울특별시교육청 평생교육과에서 2016. 4. 28. 고시한 ‘할인된 교습비등 및 기간연장에 따른 교습비등 반환 업무 처리 기준’에는 아래와 같은 내용이 규정되어 있다.

● 교습기간 연장에 따른 교습비등 반환

- 최초 수강일부터 연장된 교습기간의 말일까지에서 수강을 중단한 기간을 제외한 기간을 전체교습기간(수강기간)으로 보고, 「학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률 시행령」제18조 제3항 [별표4] ‘교습비등 반환기준’에 따라 반환금액 산출

2. 판 단

신청인은 2018. 3. 29. 피신청인에게 수강을 계속하기 어려운 사정을 알렸는데 피신청인이 즉시 신청인의 재료를 발송하여 그 후로 수강을 계속할 수 없었으므로 미수강한 기간에 해당하는 교습비를 환급하여 줄 것을 요구하고, 이에 대하여 피신청인은 원칙적으로 교습 중단은 불가하나 신청인의 사정을 감안해서 교습기간을 연장하여 준 것이고 이 사건 계약에서 정한 교습기간이 이미 종료하였으므로 환급할 수 없다고 주장한다.

살피건대, 신청인은 「학원의 설립·운영 및 과외 교습에 관한 법률」제18조에 따라 교습을 계속할 수 없는 경우에는 계약을 해지할 수 있는 바, 신청인이 2017. 11. 21.부터 이 사건 계약에 따라 수강을 하던 중 개인 사정으로 피신청인의 동의를 받아 2017. 12. 22.부터 수강을 중단한 사실, 신청인이 2018. 3. 10. 수강을 재개하였다가 2018. 3. 29.부터 다시 수강을 중단한 사실, 이에 피신청인이 같은 날 신청인의 메이크업 박스 등 재료를 신청인에게 발송한 사실, 이후 신청인이 더 이상 교습을 받지 아니한 사

실은 당사자 사이에 다툼이 없고, 그렇다면 신청인이 다시 수강을 중단한 2018. 3. 29. 위 계약을 해지하고 남은 교습비를 환급받겠다는 신청인의 의사가 표시된 것으로 보아야 하고, 이에 피신청인 역시 같은 날 위 계약을 실현하지 아니하겠다는 의사를 묵시적으로나마 표시하였으므로, 위 계약은 위 일자에 적법하게 해지되었다고 봄이 상당하다.

그러므로 환급범위에 관하여 살피건대, 피신청인은 수강을 중단한 기간을 포함하여 교습기간이 이미 종료되었다고 주장하나, 수강을 중단한 경우 그 기간만큼 교습기간이 연장되는 것으로 보아야 하므로 환급금 산정의 기준이 되는 교습기간은 2017. 11. 21.부터 신청인이 수강을 중단한 기간만큼 연장된 2018. 5. 9.까지이고, 따라서 신청인은 3개월의 수강기간 중 1개월 20일간 교습을 받았다고 봄이 상당하다.

이상을 종합하면, 피신청인은 신청인에게 같은 법 시행령 별표4에 의하여 아래와 같이 산정된 환급금 310,000원과 함께 같은 법 제18조, 같은 법 시행령 제18조, 「상법」제 54조에 따라 반환사유 발생일부터 5일 이후인 2018. 4. 3.부터 환급금 지급일까지 기간에 대해 연 6%로 계산된 지연배상금을 지급하는 것이 상당하나, 상호 양보와 타협을 통한 분쟁의 해결이라는 조정의 취지 및 손해의 공평 분담의 원칙에 비추어 이 사건 조정결정일로부터 10주가 되는 날인 2019. 1. 22.까지 피신청인은 신청인에게 310,000원을 지급하되, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 미지급 돈에 대하여 2019. 1. 23.부터 다 갚는 날까지의 기간에 대해 연 6%로 계산된 지연배상금을 가산하여 지급하는 것으로 결정한다.

[학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률 시행령에 따른 환급금액 산정]

- 2017. 11. 21. ~ 2017. 12. 21. (1개월차) - 수강완료 되었으므로 반환 금액 없음.
- 2018. 3. 10. ~ 2018. 4. 9. (2개월차) - 반환 사유가 발생한 해당 월로, 2018. 3. 29.까지 수강하여 총 수강기간의 1/2 이상 경과하였으므로 반환 금액 없음.
- 2018. 4. 10. ~ 2018. 5. 9. (3개월차) - 월 수강료 310,000원 반환

[관련 법규 및 고시] 학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률 제18조 제1항, 제2항, 학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률 시행령 제18조 제2항 제3호, 제3항, 별표4 이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

● 인터넷강의서비스 해지에 따른 이용대금 환급 요구

주 문

1. 피신청인은 2019. 1. 22.까지 신청인에게 65,860원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면, 미지급 돈에 대하여 2019. 1. 23.부터 다 갚는 날까지 연 6%의 비율에 의한 지연배상금을 가산하여 지급한다.

이 유

1. 기초사실

가. 신청인은 2017. 1. 16. 피신청인이 운영하는 인터넷강의 웹사이트(이하 ‘이 사건 웹사이트’)를 통하여 피신청인과 사이에 다음과 같은 내용의 인터넷강의서비스 이용계약(이하 ‘이 사건 계약’)을 체결하고, 대금 229,000원을 결제하였다.

- 강의명 : 2017년 3월 AFPK 합격보장 0원반
- 수강기간 : 2017. 1. 16. ~ 2018. 1. 15. (1년)
- 이용대금 : 229,000원(교재비 포함)

나. 피신청인은 2017. 1. 17.경 이 사건 계약에 따라 신청인에게 아래와 같은 교재(이하 ‘이 사건 교재’)를 택배로 발송하였고, 신청인은 이를 수령하였다.

- 개정판 AFPK 시리즈 (2017년)
- 2017 ○○○ AFPK 핵심문제집 모듈 1 (3판)

● 2017 ○○○ AFPK 핵심문제집 모듈 2 (3판)

● 2017 ○○○ AFPK 실전모의고사 (3판)

다. 신청인은 인터넷강의 수강을 개시하였다가 2017. 1. 18. 이 사건 웹사이트 환불 페이지를 통하여 피신청인에게 위 계약을 해지하겠다는 의사를 통지하고 이용대금을 환급하여 줄 것을 요구하였다. 피신청인은 신청인의 환급 문의에 대하여 2017. 1. 19. 위 웹사이트에 댓글로 답변하면서 피신청인이 산정한 환급금에 신청인이 동의하는지 여부를 확인하여 달라고 하였으나, 신청인이 7일 이내에 환급금에 동의하는지 여부에 관하여 답변하지 않아 2017. 1. 31. 신청인의 환급 신청을 취소 처리하였다.

라. 신청인은 2017. 2. 23. 재차 피신청인에게 환급을 요구하였고, 피신청인 약관상으로는 한국FPSB협회 수료보고일인 2017. 2. 17. 이후에는 환급이 불가하나 피신청인 상담직원이 신청인에게 이 사건 교재를 미사용 상태로 반환하면 교재 왕복 택배비 5,000원을 공제하고 224,000원을 환급하겠다고 답변하였다.

마. 신청인은 이후에도 몇 차례 피신청인에게 환급을 요구하였으나 피신청인은 산정된 환급금에 대한 신청인의 동의가 없었음을 이유로 이용대금을 환급하지 않았고, 2018. 3. 16. 피신청인 상담직원이 신청인에게 이미 교재 반품시기가 지나 이 사건 교재비를 공제한 나머지 대금만 환급 가능하다고 안내하였다가 신청인이 이의하자 2018. 4. 2. 위 교재를 미사용 상태로 반환하면 위약금이나 수강료를 공제하지 않고 이용대금을 환급하겠다고 답변하였다.

교재명	정가	환불 시 공제가
개정판 AFPK 시리즈(2017년)	118,000원	(20%할인) 94,400원
2017 ○○○ AFPK 핵심문제집 모듈 1 (3판)	26,900원	(10%할인) 24,210원
2017 ○○○ AFPK 핵심문제집 모듈 2 (3판)	26,900원	(10%할인) 24,210원
2017 ○○○ AFPK 실전모의고사 (3판)	19,800원	(10%할인) 17,820원
합계	191,600원	160,640원

바. 이 사건 교재의 정가 및 환불 시 공제가는 다음과 같다.

2. 판 단

신청인은 2017.경 환급을 요청할 당시 이 사건 교재를 미개봉 상태로 피신청인에게 반환하였다고 주장하며 대금 전액을 환급하여 줄 것을 요구한다.

살피건대, 신청인이 2017. 1. 18. 피신청인에게 이 사건 계약을 해지하겠다는 의사를

통지한 사실은 당사자 사이에 다툼이 없으므로 위 계약은 위 일자에 적법하게 해지되었다 할 것이고, 다만 환급범위에 관하여 당사자 사이에 다툼이 있었다가, 피신청인이 2018. 4. 2. 환급 처리 과정에서 상담직원의 잘못된 안내로 신청인이 불편을 겪은 점을 감안하여 신청인이 위 교재를 미사용 상태로 반환하면 위약금이나 수강료를 공제하지 않고 대금을 환급하겠다는 의사를 표시한 바 있으므로, 피신청인은 위 계약 해지에 따라 신청인으로부터 위 교재를 반환받음과 동시에 신청인에게 대금을 환급할 의무가 있다.

그러므로 신청인이 피신청인에게 대금 전액의 환급을 구하기 위해서는 위 교재를 피신청인에게 반환하여야 하는데, 신청인은 2017.경 이미 피신청인에게 위 교재를 반환하였다고 주장하나 피신청인은 위 교재를 반환받지 못하였다고 다투고 있으므로, 위 교재를 피신청인에게 반환했다는 사실에 대하여는 신청인이 주장·증명하여야 하는데, 신청인이 피신청인이 지정한 택배사를 이용하지 않았음을 자인하고 있고, 달리 택배 송장이나 배송 기록 등 교재 반환 사실을 인정할 증거를 제출하지 못하고 있어, 위 교재를 이미 피신청인에게 반환하였다는 신청인의 주장은 받아들이기 어렵다(신청인은 피신청인 상담직원이 위 교재를 반환받았음을 인정하였다가 진술을 번복하였다고 주장하나, 신청인과 위 상담직원 사이의 2018. 3. 16.자 통화 녹취기록에 의하면 위 상담직원이 신청인으로부터 위 교재를 반환받았음을 인정한 내용은 확인되지 않고, 2018. 3. 16.에는 교재 반품시기가 지나서 위 교재를 반환할 수는 없고 교재비 160,640원을 공제해야 한다고 안내한 내용만 확인된다).

신청인이 위 교재를 피신청인에게 이미 반환하여 현재 가지고 있지 않다고 주장하므로 신청인의 위 교재 반환의무는 이행할 수 없는 상태라 할 것이고, 따라서 신청인의 위 교재 반환의무가 이행불능이 된 이상 피신청인은 위 교재비 및 배송비를 공제한 나머지 대금 65,860원(대금 229,000원-교재비 160,640원 - 배송비 2,500원)을 신청인에게 환급함이 상당하다고 판단된다.

이상을 종합할 때, 피신청인은 2019. 1. 22.까지 신청인에게 65,860원을 지급하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 미지급 돈에 대하여 「상법」제54조에 따라 조정 결정일로부터 10주가 경과한 날인 2019. 1. 23.부터 다 갚는 날까지의 기간에 대하여 연 6%로 계산된 지연배상금을 가산하여 지급함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 상법 제54조

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

● 거푸집기능사 수업계약 해제에 따른 대금 ● 환급 요구

주 문

1. 피신청인은 2019. 1. 29.까지 신청인에게 71,550원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2019. 1. 30.부터 다 갚는 날까지 연 6% 비율에 의한 돈을 가산하여 지급한다.

이 유

1. 기초사실

신청인은 2018. 5. 31. 피신청인과 거푸집기능사 과정 수강계약(교육시작일 : 2018. 8. 22., 이하 ‘이 사건 계약’이라 함)을 대금 439,500원(교육대금 : 390,000원, 수험료 인지대 비용 : 49,500원)에 체결하였고, 같은 해 7. 31. 피신청인으로부터 교육확정 문자를 받은 후, 다음 날인 같은 해 8. 1. 피신청인에게 이 사건 계약해제 및 그에 따른 대금 환급을 요구하였으나, 피신청인은 343,200원을 환급하였다.

2. 판 단

신청인은 이 사건 수업 개시 전 계약해제를 요구하였는바, 수업료 대금 390,000원 전액 및 인지대 비용 중 시험 취소수수료 24,750원을 공제한 나머지 24,750원을 합한 총 414,750원이 적정 환급금액이므로, 피신청인에게 기환급금을 공제한 71,550원을 환급해 줄 것을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 이 사건 계약대금에는 수업료뿐 아니라 접수 비용, 서류 준비, 등록 상담, 장소 배치, 응시요건 확인 등 컨설팅 비용이 포함된 것으로서, 위 비용

에 해당하는 15%를 공제한 후 나머지 금액을 환급한 것이므로, 신청인의 요구를 수용할 수 없다고 주장한다.

살피건대, 「학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률」제18조 제1항, 제2항 및 「동법 시행령」제18조 제2항에 따라 신청인은 본인의 의사에 따라 수강을 포기할 수 있고, 신청인이 이 사건 계약 개시 전 계약해제 의사를 표시하였다는 점에 대하여는 양 당사자 간 다툼이 없는바, 피신청인은 「동법 시행령」제18조 제3항 별표4에 따라 신청인에게 기 납부 받은 수강료 전액 439,500원을 환급하여야 하나, 이 사건 계약해제에 따라 신청인이 거푸집기능사 시험을 취소하면서 발생한 취소수수료 24,750원을 피신청인이 부담한 것이 확인된바, 위 금액에서 이를 공제한 414,750원을 환급하여야 할 것이고, 다만 피신청인이 신청인에게 이미 343,200원을 환급하였던바, 피신청인은 신청인에게 나머지 금액인 71,550원을 환급함이 상당하다.

한편, 피신청인은 컨설팅 비용으로 총 대금의 15%에 해당하는 금액을 공제하였다고 주장하나, 피신청인이 위와 같은 내용을 신청인에게 사전에 설명하였다는 점 및 실제 지출된 내역 등을 입증하지 못하고 있는바, 위와 같은 피신청인의 주장은 인정하기 어렵다.

이상을 종합하여 볼 때, 피신청인은 2019. 1. 29.까지 신청인에게 71,550원을 지급하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 2019. 1. 30.부터 다 갚는 날까지 「상법」 제54조에 따라 연 6% 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급함이 상당하다.

[관련 법령 및 고시] 학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률 제18조 제1항, 제2항, 학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률 시행령 제18조 제2항, 제3항, 별표4, 소비자분쟁해결기준 품목별 보상기준 별표Ⅱ 61. 학원운영업 및 평생교육시설운영업
이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

● 패스트푸드점 드라이브스루 이용시 ● 관리소홀로 인한 차량파손 배상 요구

주 문

1. 피신청인은 2017. 12. 26.까지 신청인에게 184,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2017. 12. 27.부터 다 갚는 날까지 연 6% 비율에 의한 돈을 가산하여 지급한다.

이 유

1. 기초사실

가. 신청인은 2016. 11. 5. ○○○ 인천 △△점의 드라이브 스루(승차 구매)를 이용하여 햄버거를 구입한 후, 건물을 끼고 코너를 돌아 출구 쪽으로 이동하려 하였는데, 코너의 주차금지 지역에 불법 주차한 차량 때문에 진출하지 못하였다.

나. 이에 피신청인의 직원이 수신호로 인도하여 다시 진출을 시도하였으나, 건물 모퉁이에 신청인 소유의 차량(차량번호: ○○루○○○○, 차종: ○○○, 이하 ‘이 사건 차량’이라고 함) 왼쪽 부분이 걸려 파손된바(이하 ‘이 사건 사고’라고 함), 피신청인에게 차량 수리비용 614,743원의 배상을 요구하였다.

2. 판 단

편리하게 출입할 수 있도록 시설을 관리할 의무가 있는데, 제출된 사진 및 양 당사자의 진술 등을 토대로 볼 때, 이 사건 매장 드라이브스루 주행로에 다른 차량의 진입을 방지하는 차단시설이 설치되어 있지 않아 주행로에 차량 두 대가 불법 주차되어 있었

던 점이 확인되고, 드라이브스루 시설의 안전한 이용을 위한 안전관리요원이 배치되어 있지 않았는바, 피신청인은 이로 인하여 신청인에게 발생한 손해를 배상함이 상당하고, 그 손해배상액은 이 사건 차량 수리비에 해당할 것이다.

다만, 피신청인 직원이 이 사건 차량 진출을 위해 수신호로 안내를 하는 등의 조치를 취하였음에도 이 사건 차량 왼쪽 부분이 건물 모서리에 긁히는 사고가 발생하였고, 이와 같은 신청인의 과실이 이 사건 손해의 발생에 기여하였다고 판단되는바, 이러한 점을 고려하여 피신청인의 책임을 이 사건 차량 수리비의 30%로 제한함이 상당하다고 판단된다.

이상을 종합하여 볼 때, 피신청인은 2017. 12. 26.까지 신청인에게 184,000원 (614,743원x30%, 1,000원 미만 버림)을 지급하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 2017. 12. 27.부터 다 갚는 날까지 「상법」제54조에 따라 연 6% 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

● ● ● 식당에서 분실된 신발에 대한 배상 요구

주 문

1. 피신청인은 2017. 12. 26.까지 신청인에게 32,700원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2017. 12. 27.부터 다 갚는 날까지 연 6% 비율에 의한 돈을 가산하여 지급한다.

이 유

1. 기초사실

신청인은 2016. 12. 13. 피신청인의 식당에서 식사 후 신발(구입일자 : 2016. 9. 13., 구입가격 : 109,000원, 이하 ‘이 사건 신발’이라고 함)을 분실하여 이에 대한 손해배상을 요구하였으나 피신청인이 이를 거부하였다.

2. 판 단

신청인은 피신청인이 이 사건 신발의 분실을 인정하면서도 책임을 회피하고 있는바, 이에 대한 배상을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 식당 입구에 신발 분실을 주의할 것을 고지하고 신발을 보관하기 위한 비닐 봉투 등을 비치하였는바, 배상 책임이 없다고 주장한다.

살피건대, 공중접객업자는 자기 또는 그 사용인이 고객으로부터 임치(任置)받은 물건의 보관에 관하여 주의를 게을리하지 아니하였음을 증명하지 아니하면 그 물건의 멸실 또는 훼손으로 인한 손해를 배상할 책임이 있다.

피신청인이 운영하는 식당은 이용하는 고객들이 자신의 신발을 벗어 신발장에 둔 다음 식당 내로 들어가는 구조로 이루어져 있어 위 신발장은 고객들이 관리할 수 있는 영역이라기보다 피신청인의 관리 영역이라고 볼 수 있고, 따라서 신발장에 둔 신발에 대해서는 공중접객업자인 피신청인이 고객인 신청인으로부터 임치받았다고 봄이 상당하다. 피신청인은 고객으로부터 임치받은 물건이 멸실 또는 훼손되지 않도록 관리할 책임이 있음에도 시건장치를 갖춘 신발장을 설치하는 등의 조치 없이 식당 입구에 비닐봉지를 비치하고 주의 문구를 표시한 정도만으로는 임치 받은 신발의 보관에 관하여 주의를 게을리 하지 아니하였다고 보기에 부족하고, 「상법」제152조 제3항에 따라 고객의 휴대물에 대해 책임이 없음을 알린 경우에도 물건의 멸실로 인한 손해를 배상할 책임을 면하지 못하므로, 신청인에게 운동화 분실에 따른 손해를 배상하여야 한다.

다만, 신청인은 자신의 신발을 누구나 접근할 수 있는 개방된 신발장에 비치하면서 분실 가능성이 있음을 충분히 예상할 수 있었고, 피신청인이 비치한 비닐봉지를 이용하여 자신의 신발을 다른 신발과 구분하는 등 주의를 기울일 필요가 있었음에도 어떠한 조치도 취하지 아니하였으므로, 이러한 신청인의 부주의를 고려하여 피신청인의 책임을 50%로 제한하기로 한다.

그렇다면, 피신청인은 2017. 12. 26.까지 신청인에게 「소비자분쟁해결기준」에 따라 산정한 배상액 65,400원의 50%에 해당하는 32,700원을 지급하고, 만일 지급을 지체하면 위 돈에 대하여 2017. 12. 27.부터 다 갚는 날까지 「상법」제54조에 따라 연 6%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급함이 상당하다.

[소비자분쟁해결기준에 따른 배상액]

- 운동화 사용 일수(2016. 9. 13. ~ 2016. 12. 13.) : 92일
- 배상비율표에 의한 배상비율 : 60%
- 배상액 : 운동화 구입 금액(109,000원) × 배상비율(60%) = 65,400원

[관련 법규 및 고시] 상법 제54조, 제152조, 소비자기본법 시행령 제9조, 소비자분쟁해결기준 별표 II 품목별 해결기준 23. 세탁업, 별표 III 품목별 품질보증기간 및 부품보유기간

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

개인정보 유출에 따른 손해배상 요구

주 문

1. 피신청인은 2018. 1. 30.까지 신청인에게 300,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2018. 1. 31.부터 다 갚는 날까지 연 5% 비율에 의한 돈을 가산하여 지급한다.

이 유

1. 기초사실

신청인은 2016. 12. 피신청인의 ○○지점을 이용한 후 한 번도 방문한 적 없는 지점 으로부터 광고 문자가 계속 발송되어 2017. 1. 24. 피신청인에게 이의를 제기하였더 니, 피신청인은 과거 신청인이 다른 지점에서 민원제기 했던 사례를 점주들이 공유하 면서 신청인의 개인정보가 공유된 것이라고 해명하였다.

2. 판 단

신청인은 자신의 동의 없이 7개 가맹점에 개인정보가 유출되었으므로 지점 당 300,000원씩 총 2,100,000원의 정신적 손해배상을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 신청인이 과거 피신청인의 지점 이용 중 민원을 제기한 적이 있는데 일부 지점들이 민원 발생 사례를 서로 공유하고 응대하고자 하는 과정에서 신 청인의 이름과 휴대전화 번호가 함께 공유되어 신청인이 이용한 적 없는 지점에서 광 고 문자를 받은 것으로 파악되고, 신청인에게 할인정보, 가맹점 휴무안내 문자가 발송

되긴 하였으나 선의의 정보제공 외에는 이용되지 아니하였으며 하단에 무료수신거부 번호도 기재하여 신청인이 원치 않을 경우 언제든지 차단할 수 있었던바, 원만한 분쟁 해결을 위해 200,000원을 배상할 것을 제안하였으나 신청인이 이를 거부하였다고 주장한다.

살피건대, 피신청인이 가맹점 간 공유되었음을 인정한 신청인의 성명과 전화번호는 「개인정보보호법」제2조에서 정의하는 개인을 알아볼 수 있는 정보로서, 「동법」 제17조에 따라 정보주체의 동의가 있거나 개인정보를 수집한 목적 범위인 경우에 한하여 개인정보를 제3자에게 제공(공유)할 수 있다 할 것이다.

과거 신청인이 이용한 적 있는 피신청인의 가맹점으로부터 신청인의 개인정보를 공유받은 다른 가맹점을 「동법」제17조의 제3자로 볼 수 있는지 여부를 살피건대, 각 가맹점은 피신청인과 프랜차이즈 관계로 프랜차이즈 본사의 상호, 기술 등을 이용하기는 하나 독립적으로 영업을 하는 매장이므로 제3자로 봄이 상당하다.

따라서, 피신청인의 가맹점이 신청인으로부터 제공받은 개인정보를 다른 가맹점에 공유하기 위해서는 신청인의 동의를 구하거나 그 수집 목적 범위 내에서 개인정보를 제공하여야 하는데, 피신청인이 이러한 동의를 구하였음을 입증하지 못하고 있고, 피신청인의 가맹점이 신청인의 개인정보를 수집한 목적은 해당 매장의 이용과 관련한 정보를 제공하기 위함이라 할 것이므로 신청인이 이용하지 않는 가맹점에 개인정보를 공유하는 것은 그 목적 범위를 넘은 것이라고 볼 수 있는바, 피신청인의 가맹점들은 「동법」제17조를 위반하여 신청인으로 하여금 개인정보의 오·남용 우려 등 정신적 피해를 입혔다고 봄이 상당하다.

이상을 종합하여 볼 때, 피신청인은 2018. 1. 30.까지 「동법」제39조에 따라 신청인의 정신적 피해에 대하여 위자료로서 300,000원을 배상하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 2018. 1. 31.부터 다 갚는 날까지 「민법」제379조에 따라 연 5% 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

[관련 법규 및 고시] 개인정보보호법 제2조, 제15조, 제17조, 제39조, 민법 제379조
이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

● 해외인턴 알선업의 계약과 다른 근무조건 ● 으로 인한 인터뷰 비용 환급 요구

주 문

1. 피신청인은 2018. 3. 13.까지 신청인에게 75,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2018. 3. 14.부터 다 갚는 날까지 연 6% 비율에 의한 돈을 가산하여 지급한다.

이 유

1. 기초사실

- 가. 신청인은 2017. 3. 16. 피신청인과 미국 현지업체의 인턴사원 모집 알선 계약(이하 ‘이 사건 계약’이라고 함)을 체결하고, 총 금액 4,500,000원 중 인터뷰 비용으로 250,000원을 지급한 후 같은 해 3. 25. 인터뷰를 실시하여 채용사로부터 합격 통보 및 offer letter를 받았다. 피신청인 홈페이지에 게시된 이 사건 인턴쉽 프로그램 광고에는 “자동차 부품 품질관리 인턴사원 17명 모집”이라고 기재되어 있다.
- 나. 신청인은 이후 이 사건 계약 당시 피신청인으로부터 설명 받은 근무조건과 실제 근무조건이 다르다며 피신청인에게 이 사건 계약해제 및 지급한 인터뷰 비용의 환급을 요구하였으나, 피신청인은 합격하는 경우 인터뷰 비용 환급이 불가하다는 내용의 약관을 고지하였으므로 환급이 불가하다고 답변하였다.

2. 판 단

신청인은 피신청인의 채용설명회에서 관리직으로 채용한다는 설명과 달리, 자체 확인

결과 품질관리 및 생산직에서 근무한다는 사실을 알게 되어 계약을 해제하게 된 것으로서, 피신청인은 인터뷰 비용에 대한 환불약관에 대해 신청인이 동의하여 계약서를 작성하였다고 주장하나, 위 환불약관은 USA인턴쉽 계약서와는 별도의 양식으로 안내 되었고 이에 서명한 사실이 없는바, 인터뷰 비용으로 지불한 250,000원 전액을 환급해 줄 것을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 채용설명회 당시 사무직 업무만 하게 된다고 설명한 사실이 없고, 품질관리 인턴사원은 품질관리 업무 전반에 관련된 생산직과 사무직 등 모든 직무를 수행하게 되며, 신청인이 현지에서 인턴근무 시 받게 될 'J1 비자'는 업무 순환이 필수적인 비자이므로 생산라인에서만 일한다는 신청인의 주장대로라면 비자 발급 자체가 불가능하고, 신청인이 인터뷰 합격 시에는 환불이 불가하다는 약관에 동의하여 USA인턴쉽 계약서를 작성하였는바, 신청인의 요구는 수용할 수 없다고 주장한다.

살피건대, 이 사건 해외인턴 알선계약은 「민법」제680조의 위임계약으로서, 「동법」 제689조에 따라 각 당사자는 언제든지 위임계약을 해지할 수 있고, 다만 「동법」제686조 제3항에 의하면 수임인이 위임사무를 처리하는 중에 수임인의 책임없는 사유로 인하여 위임이 종료된 때에는 수임인은 이미 처리한 사무의 비율에 따른 보수를 청구할 수 있다.

신청인은 피신청인이 채용설명회에서 합격 시 미국 현지업체에서 관리직으로 근무하게 된다고 설명하였으나, 조사 결과 생산직에서 단순업무만 하는 경우가 많아 이는 광고내용과 다르다며 인터뷰 비용을 반환할 것을 주장하나, 신청인이 실제 현지업체에서 근무한 것이 아니어서 어떤 보직을 담당하였는지 알 수 없으며, 달리 위와 같은 신청인의 주장을 입증할 만한 자료가 존재하지 아니하는바, 이 사건 계약해지는 신청인의 사유로 인한 것으로 봄이 상당하다.

그렇다면, 피신청인은 이미 처리한 사무의 비율에 따라 보수를 청구할 수 있는데, 실제 인터뷰가 진행되고 피신청인이 신청인과 현지업체 CEO를 연결하는 등의 업무를 이행한 점, 신청인이 피신청인이 제공한 서비스를 제공받은 점, 신청인이 계약서 및 인터뷰 비용에 대한 내용을 인지하고 이 사건 계약을 체결한 점 등은 인정되나, 참가지원비의 용도가 이력서 첨삭 및 영어면접 팁과 관련된 자료를 제공한 서비스 비용이라는 피신청인의 주장과 달리 신청인은 인터뷰 비용이라고만 인지하고 있는 점, CEO 면접 시 무료 화상채팅 프로그램(○○○○)을 이용하여 면접을 진행한 것에 대하여는 양 당사자 간 다툼이 없고 특별히 인터뷰를 위해 비용이 소요되었음이 확인되지 아니하는 점, 피신청인이 영어면접 팁을 제공한 것은 확인되나 실제 면접은 우리말로 진행

된 점, 이력서 첨삭은 일부 단어 수정 정도만 이루어진 점 등을 고려하여 볼 때, 피신청인은 기지급받은 인터뷰 비용 중 30%를 신청인에게 환급함이 상당하다고 판단된다. 이상을 종합할 때, 피신청인은 2018. 3. 13.까지 신청인에게 인터뷰 비용 250,000원의 30%에 해당하는 75,000원을 환급하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 2018. 3. 14.부터 다 갚는 날까지 「상법」제54조에 따라 연 6% 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

[관련 법규 및 고시] 민법 제680조, 제686조 제3항, 제689조, 상법 제54조
이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

● 공기청정기 필터 미 교체로 인한 렌탈료 환급 등 요구

주 문

1. 피신청인은 2018. 4. 10.까지 신청인에게 88,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면, 미지급 돈에 대하여 2018. 4. 11. 부터 다 갚는 날까지 연 6%의 비율에 의한 지연배상금을 가산하여 지급한다.

이 유

1. 기초사실

가. 신청인은 2015. 2. 24. 피신청인과 공기청정기 렌탈서비스 이용계약(모델명: ○○
○○○, 계약기간: 60개월, 의무사용기간: 36개월, 월 렌탈료: 28,900원, 정기점
검주기: 헤파필터 12개월, 탈취필터 12개월, 기능성필터 2개월, 이하 ‘이 사건 계
약’이라 함)을 체결하고, 피신청인으로부터 이 사건 계약에 따른 공기청정기(모델
명: ○○○○○, 제조일: 2015. 2. 27, 이하 ‘이 사건 공기청정기’라 한다)를 인도
받아 이용하였으며, 피신청인에게 매월 28,900원을 지급하였다.

나. 피신청인의 이 사건 공기청정기에 대한 정기점검 서비스 이력은 아래와 같고, 피
신청인의 모바일 하트처리결과 내역 상 2016. 1. 14. 이 사건 공기청정기의 바코
드가 스캔되어 있다.

서비스 일자	담당자	교체 필터내역
2015. 3. 5.	○○지국 이○○ 판매인	기능성필터 교체
2015. 5. 6.	○○지국 이○○ 판매인	기능성필터 교체
2015. 7. 20.	○○지국 오○○	기능성필터 교체
2015. 9. 22.	○○지국 신○○	기능성필터 교체
2015. 11. 28.	○○지국 신○○	기능성필터 교체
2016. 1. 14.	○○지국 박○○	헤파필터, 탈취필터, 기능성필터 교체
2016. 3. 19.	○○지국 박○○	기능성필터 교체
2016. 5. 7.	○○지국 박○○	기능성필터 교체
2016. 7. 9.	○○지국 박○○	기능성필터 교체
2016. 9. 10.	○○지국 박○○	기능성필터 교체
2016. 11. 19.	○○지국 박○○	기능성필터 교체

다. 신청인은 2016. 12.경 이 사건 공기청정기의 헤파필터(이하 ‘이 사건 필터’라 한다)의 제조일자가 2014. 1. 8.인 사실을 확인하고 피신청인에게 이 사건 공기청정기의 헤파필터 미 교체를 이유로 계약 해지, 2016. 1.경 이후 렌탈료 환급, 위약금 면제 및 문제 해결 시까지 정기점검 서비스를 받지 않겠다고 통보하였다.

라. 신청인은 2017. 4. 20. 이 사건 계약을 해지하고 피신청인에게 위약금 30,780원을 지급하고 이 사건 공기청정기를 반납하였다.

마. 피신청인의 고객별 A/S 처리 이력조회 상 이 사건 공기청정기의 실사용자인 조정 외 이○○(이하 ‘이○○’이라 한다)의 서명이 일치하지 않는다.

바. 이 사건 약관의 주요 내용은 아래와 같다.

[제7조] 상품의 정기점검 및 담보책임

1. 회사는 고객이 사용하는 상품에 관하여 계약에 명시된 정기점검(하트서비스 등)을 실시합니다. 단, 월 렌탈료가 약정한 납기일 이내에 미납될 경우 등 고객의 귀책사유가 있는 경우에 회사는 제반 서비스를 중지합니다.

[제9조] 계약의 해지

1. 고객은 회사가 상품의 적절한 성능유지, 상품의 하자보수를 불이행하는 등 회사에게 귀책사유가 있는 경우 상당한 기간을 정하여 그 이행을 최고하고, 그 후에도 회사가 합리적 이유 없이 이행하지 아니한 경우에 고객은 위약금을 부담하지 아니하고 계약을 해지할 수 있습니다.

[제10조] 위약금·분실료

1. 고객이 계약기간 내 해지 또는 상품 변경을 할 경우에는 아래 내용에 따라 위약금을 부담합니다. 다만, 사용월의 렌탈료는 별도 청구됩니다.
나. 의무사용기간이 1년 초과인 경우: 의무사용기간 잔여월 렌탈료의 10%에 해당하는 금액

2. 판 단

신청인은 사용시간이 적은 맞벌이 가정집에서 이 사건 공기청정기를 10개월 정도 사용했음에도 불구하고 지인이 사용했던 동일한 모델의 공기청정기(제조일자: 2015. 8. 3, 사용기간: 1년, 사용 장소: 유치원)의 필터와 비교할 때, 이 사건 필터가 더 검어 그 오염도가 더 심한 것으로 볼 수 있으며, 2016. 1. 14. 정기점검 시 피신청인 직원(조정외 박○○)으로부터 필터를 교체한다는 설명을 듣지 못했고 피신청인 직원이 임의로 점검 확인 서명을 하여 당시 이 사건 필터가 교체되지 않은 것으로 보이며, 헤파 필터는 초미세먼지를 제거해주는 필터로 공기청정기에서 가장 중요한 역할을 하므로 헤파필터 교체가 되지 않은 2016. 1.경부터 이 사건 공기청정기가 제 기능을 다하지 못하였다 할 것인바, 2016. 1.경부터 반납일(2017. 4. 20.)까지의 렌탈료 449,820원 (= 28,900원 × 15개월 + 16,320원, 2016. 1. ~ 2017. 4. 20.) 및 위약금 30,780원 환급과 피신청인의 성의 있는 사과를 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 헤파필터의 오염도는 공기청정기 사용 환경에 따라 상이할 수 있고, 피신청인 직원이 2016. 1. 14. 스캔한 바코드가 피신청인의 관리 시스템에 최초 등록된 이 사건 공기청정기의 바코드와 일치하며, 이○○으로부터 직접 서명을 받았으나 기기에 서명을 받아 글씨체와 상이할 수 있다.

또한, 공기청정기 최초 설치 시 내부에 필터가 장착된 완제품이 설치되고 공기청정기와 필터의 제조일자의 차이가 통상 1개월 이내이므로, 만약 2016. 1. 14. 피신청인 직원 방문 시 2015. 2. 27. 제조된 이 사건 공기청정기의 필터가 교체되지 않았다면

필터의 제조일자가 2015. 1.경 또는 2015. 2.경이어야 하는데, 이 사건 필터의 제조 일자가 2014. 1. 8.이므로, 이는 필터가 교체되었음을 의미하고, 다만 필터 수급 사상 피신청인 직원이 제조일자가 오래된 필터로 교체한 것으로 보인다.

다만, 피신청인은 신청인의 거부로 인해 정기점검 서비스를 이행하지 못한 2개월분 렌탈료 57,800원(2017. 1. 및 2017. 3.)을 도의적으로 환불할 의사가 있다고 주장한다.

이 사건 약관 제9조 제1항에 의하면, 신청인은 피신청인이 상품의 적절한 성능유지를 불이행하는 등 피신청인에게 귀책사유가 있는 경우 상당한 기간을 정하여 그 이행을 최고하고 그 후에도 피신청인이 합리적 이유 없이 이행하지 아니한 경우 위약금을 부담하지 아니하고 계약을 해지할 수 있으며, 동약관 제7조 제1항에 따라 피신청인은 이 사건 공기청정기의 성능유지와 관련하여 계약에 명시된 정기점검 서비스를 실시하여야 하고, 계약 상 이 사건 필터의 교체주기는 12개월이다.

피신청인이 이 사건 필터를 교체하였는지 여부에 관하여 살피건대, 당사자 사이에 2016. 1. 14. 피신청인 직원이 이 사건 공기청정기의 실사용자였던 이○○의 집에 방문해 정기점검 서비스를 이행한 사실은 다툼이 없는 점, 모바일 하트처리결과 내역 상 2016. 1. 14. 헤파필터, 기능성필터, 탈취필터가 교체된 것으로 기재되어 있는 점, 신청인의 대리인이 피신청인의 직원으로 근무하여 헤파필터 교체주기 등 정기점검 서비스 과정에 대해 잘 알고 있었음에도 2016. 1. 14. 이후 약 10개월 간 아무런 이의 제기 없이 이 사건 공기청정기를 사용한 점, 공기청정기가 완제품으로 판매되는 경우 통상 공기청정기와 필터의 제조일자가 유사한 것이 일반적인 점, 한국소비자원 시험검사국 자문 결과에 의하면, 공기청정기의 오염도는 풍량 및 제거 효율 감소로 판단하여 육안 상 더 검은 것만으로 오염도가 심함을 인정하기 어려운 점, 이 사건 계약에 따른 각 정기점검 시 피신청인 직원이 편의 상 확인 서명한 적이 있고 신청인측 또한 이를 묵시적으로나마 용인하여 서명이 다른 사실만으로 필터 미 교체를 입증하기에 부족한 점 등에 비추어 볼 때, 피신청인이 이 사건 필터를 교체하지 않은 사실을 인정하기 어렵다 할 것이다.

따라서, 신청인은 이 사건 약관 제9조 제1항에 따라 위약금을 부담하지 아니하고 계약을 해지할 수는 없다 할 것이다.

이 사건 계약은 60개월 동안 피신청인이 신청인에게 공기청정기를 임대하고 적절한 성능유지 등을 위한 정기정검 서비스를 제공하는 것을 내용으로 하는 것으로서, 그 계약으로부터 생기는 채권채무의 내용을 이루는 급부가 일정기간 계속하여 행하여지게 되는 것이라는 점에서 이른바 ‘계속적 계약’에 해당하고, 계속적 계약은 당사자 상호간

의 신뢰관계를 그 기초로 하는 것이므로, 당해 계약의 존속 중에 당사자의 일방이 그 계약상의 의무를 위반함으로써 그로 인하여 계약의 기초가 되는 신뢰관계가 파괴되어 계약관계를 그대로 유지하기 어려운 정도에 이르게 된 경우에는 상대방은 그 계약관계를 바로 해지함으로써 그 효력을 장래에 향하여 소멸시킬 수 있다고 봄이 타당하다(대법원 1995. 3. 24. 선고 94다17826 판결 등 참조).

신청인은 이 사건 계약에 따라 피신청인에게 매월 28,900원씩을 지급하며 계약을 성실하게 유지하던 중 이 사건 필터가 상대적으로 검으며, 그 제조일자가 피신청인이 필터 교체일로 주장하는 2016. 1. 14. 보다 훨씬 오래된 시점인 2014. 1. 8.이어서 이 사건 필터의 교체 여부에 대한 의문을 갖고 피신청인에게 그 확인을 요구하였으며, 공기청정기를 임차하여 이용하는 소비자로서는 정기점검 서비스 시점에 인접한 때에 생산된 필터로 교체될 것으로 생각함이 일반적이므로, 위와 같은 의문이 극히 이례적인 경우에 해당한다고 보기 어려움에도, 피신청인은 이 사건 공기청정기와 필터의 각 제조일자가 다르므로 당연히 필터가 교체된 것으로 보인다고 주장할 뿐 신청인이 이를 믿을 만한 객관적인 증거를 제시하지 못하였으며, 이는 정기점검 시 교체되는 각 부품의 바코드를 스캔하여 전산에 기록하는 등 정기점검 서비스 실시와 관련된 객관적인 입증자료 마련 노력을 기울이지 못한 피신청인의 관리시스템에서 비롯된 것으로, 이 사건 계약은 당사자 상호간의 신뢰관계 파괴로 인해 해지된 것으로 봄이 상당하므로, 신청인에게 이 사건 계약 해지에 따른 위약금을 부담하게 할 수는 없다 할 것인바, 피신청인은 신청인에게 2017. 4. 20. 해지 위약금으로 지급받은 30,780원을 환급하는 것이 상당하다.

또한, 신청인이 위와 같은 신뢰관계 파괴로 인해 정기점검 서비스를 제공받기를 거부하였고, 피신청인은 정기점검 서비스를 제공하지 못한 2017. 1. 및 2017. 3.분 렌탈료 57,800원을 환급할 의사가 있음을 밝히고 있으므로, 피신청인은 신청인에게 이를 환급하여야 할 것이다.

이상을 종합하여 볼 때, 피신청인은 2018. 4. 10.까지 신청인에게 88,000원(= 30,780원 + 57,800원, 1,000원 미만은 버린다)을 지급하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면, 미지급 돈에 대하여 2018. 4. 11.부터 다 갚는 날까지 「상법」 제54조에 따라 연 6%의 비율에 의한 지연배상금을 가산하여 지급하는 것이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 「상법」 제54조

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

고시원 계약 해지에 따른 대금 환급 요구

주 문

1. 피신청인은 2017. 11. 14.까지 신청인에게 138,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2017. 11. 15.부터 다 갚는 날까지 연 15% 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

이 유

1. 기초사실

신청인은 2016. 4. 14. 피신청인과 고시원 이용 계약(이용 기간 : 2016. 4. 14. ~ 2017. 5. 28., 보증금 50,000원, 월 이용료 280,000원)을 체결하고 이용하면서 2017. 5. 13. 월 이용료 280,000원(이용 기간 2017. 5. 14. ~ 6. 13.)을 지급하였는데, 개인적인 사정으로 같은 해 5. 28. 이 사건 계약을 해지하고 퇴실하며 잔여 대금 반환을 요구하였으나, 피신청인은 자체 환불 규정에 따라 전액 환불이 불가하다고 하였다.

2. 판 단

신청인은 피신청인의 자체 규정은 부당하다며 피신청인에게 「소비자분쟁해결기준」에 따라 산정된 환급금을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 이 사건 고시원 이용 계약서에 따라 신청인에게 50,000원을 환급하였고 이용료는 하루 20,000원으로 이용 기간 14일에 대해 일할 계산하면 차액

이 없으며, 또한 신청인은 13개월간 타 입실자에 비해 70,000원 할인된 금액으로 이용하였고, 신청인의 사정으로 인한 해지임에도 위약금을 청구하지 않았다는 신청인의 요구를 받아들이기 어렵다고 주장한다.

살피건대, 이 사건 계약은 「방문판매 등에 관한 법률」제2조 제10호의 계속거래에 해당하므로 신청인은 「동법」제31조에 따라 계약기간 중 언제든지 해지할 수 있는데, 신청인이 2017. 5. 28. 피신청인에게 이 사건 고시원 이용 계약을 해지하겠다는 의사를 통지하였으므로 이 사건 계약은 위 날짜에 적법하게 해지되었고, 피신청인의 이용 약관 중 ‘2. 본인 일신상 및 기타사유로 퇴실할 경우 입실료를 환불하지 않는다’는 규정은 「동법」제32조 제1항에 위반하여 소비자에게 불리하므로 「동법」제52조에 따라 무효로 봄이 상당하다.

한편, 피신청인은 이용 약관 중 ‘10. 월 계약이 원칙이나 입실자 편의상 1일 계산 시 1인실 2만원, 2인실 3만원 계산한다.’는 규정을 근거로 1일 입실료를 20,000원으로 산정하여 실 이용료를 계산하였으나, 신청인은 월 단위로 이용 계약을 체결하였으므로 위 규정이 적용된다고 보기 어렵다. 따라서 피신청인은 「소비자분쟁해결기준」에 따라 이용 금액 126,451원(=280,000원×14일/31일) 및 위약금 15,354원(=잔여 이용금액 153,549원의 10%)을 공제한 138,195원을 환급함이 상당하다고 할 것이다.

이상을 종합하면, 피신청인은 신청인에게 138,000원(천원 미만 버림)을 지급하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 「방문판매 등에 관한 법률」제32조 제3항, 「동법 시행령」제13조에 따라 조정결정일로부터 8주가 경과한 날인 2017. 11. 15.부터 완제일까지의 기간에 대해 연 15%로 계산된 지연배상금을 가산하여 지급함이 상당하다고 판단된다.

[관련 법규 및 고시] 방문판매 등에 관한 법률 제2조, 제31조, 제32조, 제52조, 방문판매 등에 관한 법률 시행령 제13조, 소비자분쟁해결기준 별표 II 품목별 보상기준 6. 고시원운영업

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

● 해외어학연수수속대행 계약해지에 따른 ● 대행수수료 환급 요구

주 문

1. 피신청인은 2018. 7. 24.까지 신청인에게 189,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2018. 7. 25.부터 다 갚는 날까지 연 6% 비율에 의한 돈을 가산하여 지급한다.

이 유

1. 기초사실

신청인은 2017. 9. 18. 피신청인과 해외어학연수수속대행 계약(이하 ‘이 사건 계약’이라고 함)을 350,000원에 체결한 후, 같은 해 9. 22. 개인 사정으로 피신청인에게 이 사건 계약해지를 요구하였으나, 피신청인은 입학 허가를 받아 환급이 불가하다고 답변하였다.

2. 판 단

신청인은 피신청인과 이 사건 계약을 체결할 때 환급에 관한 약관을 안내 및 교부받지 못했고, 대행수수료를 입금한 후에야 해당 약관이 게재되었으며, 비록 입학허가를 받았다 하더라도 비자발급 등 후속 단계가 남아있으므로 대행수수료 전액을 환급받지 못하는 것은 부당하다고 주장한다.

이에 대하여 피신청인은 350,000원은 수속 대행에 따른 보증금으로서 이에 대한 환급 책임이 없고, 해당 금액 중 미화 150달러(이하 ‘USD’라고 함)는 입학허가를 받은 학교에 지급되어 환급을 받을 수 없으며, 신청인의 사유로 계약이 해지된 것인바, 환급

할 금액이 없다고 주장한다.

살피건대, 피신청인은 “환불 또는 수속 취소의 경우, 무료로 진행되었던 수속 절차에 대한 대행수수료 350,000원을 제외 후 환불됩니다.”라는 약관을 근거로 환급을 거부하고 있으나, 이 사건 계약 당시 신청인에게 위와 같은 환불 규정을 설명하지 아니하였던바 피신청인은 「약관의 규제에 관한 법률」제3조에 따라 위 내용을 계약의 내용으로 주장할 수 없다.

그렇다면 환급금액에 대하여 판단컨대, 「소비자분쟁해결기준」은 해당 학교의 환급 규정을 우선 적용하도록 규정하고 있고, 이 사건의 경우 해당 학교로부터 환급 불가한 금액은 USD150이므로, 피신청인은 신청인에게 350,000원에서 160,425원(2018. 4. 17. 조정결정일 기준 환율 1,069.50원xUSD150)을 공제한 189,000원(1,000원 미만 버림)을 환급함이 상당하다.

이상을 종합하여 볼 때, 피신청인은 2018. 7. 24.까지 신청인에게 189,000원을 지급하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 2018. 7. 25.부터 다 갚는 날까지 「상법」 제54조에 따라 연 6% 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 약관의 규제에 관한 법률 제3조, 상법 제54조, 소비자분쟁해결기준 품목별보상기준 별표Ⅱ 29. 어학 등 연수관련업

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

결혼중개서비스 이용계약 해지에 따른 가입비 환급 요구

주 문

1. 피신청인은 2018. 11. 6.까지 신청인에게 1,155,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2018. 11. 7.부터 다 갚는 날까지 연 15%의 비율에 의한 돈을 가산하여 지급한다.

이 유

1. 기초사실

신청인은 2016. 9. 29. 피신청인과 결혼중개서비스 이용계약(계약기간 : 2016. 9. 29. ~ 2017. 9. 28., 맞선횟수 : 4회, 가입비 1,650,000원, ‘이하 이 사건 계약’이라고 함)을 체결하고 총 4회 만남을 가졌는데, 이 사건 계약 당시 기독교인을 배제해 줄 것을 요청했으나 피신청인이 소개시켜준 4명의 남성 중 2명은 기독교인이었으며, 1명은 만나기로 했던 상대가 아닌 다른 남성이 자리에 나왔으며, 단지 1명만 조건에 부합하는 상대였는바, 피신청인이 중요사항을 이행하지 않았으므로 1회 비용을 공제하고 3회 만남에 대한 비용 환급을 요구한다.

2. 판 단

신청인은 첫 번째 만남 상대로 이○○의 프로필을 피신청인으로부터 제공받았으나, 실제로는 남○○이라는 전혀 다른 인물이 나왔고, 상대가 변경되었다는 사실에 대해서 피신청인으로부터 사전 고지 받은 바 없었으며, 세 번째(홍○○), 네 번째(조○○) 만남 상대들은 피신청인이 제공한 정보와는 달리 기독교 신자임을 알게 되었는바, 총 4

번의 만남 중 3번이 이 사건 계약과 부합하지 않는 만남이므로 이에 따른 환급을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 첫 번째 만남 상대였던 이○○의 개인 사정으로 신청인과의 만남이 어려워지자 이○○이 본인과 비슷한 조건의 다른 남성을 대신 보내도 되는 지에 대해 신청인에게 양해를 구하였고, 신청인이 이에 동의하여 남○○과 만나게 된 것이며, 당사자들 간에 합의에 의해 진행된 것이며, 세 번째 만남 상대인 홍○○은 부모가 천주교이고 본인은 무교이며, 네 번째 만남 상대인 조○○은 부모가 기독교이고 본인은 무교임을 가입 신청서에 표기하였으므로, 신청인의 요구를 수용할 수 없다고 주장한다.

먼저 첫 번째 만남에 대하여 살피건대, 소개 받기로 한 남성의 변경 사실을 신청인이 사전에 알았는지에 대하여 서로 상반되는 주장을 하나, 소개 받기로 한 남성이 변경되었다는 점에 대해서 양 당사자 사이에 다툼이 없고, 신청인이 실제 만남 전에 이와 같은 사정을 알고 있었다는 피신청인의 주장을 입증할 만한 객관적인 자료가 불충분한 바, 이 사건 계약에 따른 만남 횟수로 산입하지 아니함이 상당하다.

다음으로 세 번째 만남에 대하여 살피건대, 상대방인 홍○○의 가입 신청서상 종교란에 ‘천주교’와 ‘기타’ 두 곳에 체크되어 있고, 피신청인은 홍○○의 부모가 천주교이고 본인은 무교라서 ‘기타’에도 체크된 것이라 주장하나, ‘기타’를 ‘무교’라고 보기에는 다소 무리가 있는 점, 종교란에 신청인이 요구한 종교상의 배제조건인 ‘기독교’란에 체크된 것이 아닌 점, 실제로 홍○○이 교회를 다니며 기독교 관련 활동을 하는 사람이라고 하더라도 가입신청서 만으로 기독교인이라고 단정할 만한 근거가 없는 점 등을 고려하면, 이 사건 계약에 따른 만남 횟수로 산입함이 타당하다.

또한, 네 번째 만남에 대하여 살피건대, 상대방인 조○○의 가입신청서상 종교란에 ‘기독교’와 ‘기타’ 두 곳에 체크되어 있고, 피신청인은 조○○의 부모가 기독교이고 본인은 무교라고 주장하나, 이러한 표시만으로는 부모와 본인 중 어느 쪽이 기독교신자인지 불분명한 점, ‘기타’를 ‘무교’로 받아들이기는 다소 무리가 있는 점, 가입신청서의 기재사항을 보면 기독교와 관련이 있다고 충분히 추정되는 점, 신청인이 조○○과의 만남을 통해 남성 본인을 포함한 가족 전체가 기독교신자임이 밝혀졌고, 위 사실에 대해 피신청인도 부정하지 않은 점 등을 고려하면, 이 사건 계약에 따른 만남 횟수로 산입하지 아니함이 상당하다.

위에서 살펴본 바와 같이, 이 사건 계약은 총 4회의 만남을 주선해 주는 것으로, 피신청인은 4회의 만남을 모두 주선하였다고 주장하나, 첫 번째 만남의 경우 최초 소개하

기로 한 남성이 아닌 다른 사람이 나왔고 신청인이 이러한 변경을 알았다고 볼 만한 사정이 없었으며, 네 번째 만남의 경우 신청인이 종교상 '기독교'를 배제해 달라고 요청하였음에도 상대 남성이 기독교 신자로 보이므로 조건에 부적합한 상대를 주선해 주었다고 인정할 수 있는바, 피신청인은 신청인에게 조건에 부합하는 상대를 2회 소개시켜 준 것으로 봄이 타당하다.

신청인은 계약기간 내에 해지를 요구하였고, 피신청인이 신청서상 기재한 희망조건에 부적합한 상대를 신청인에게 소개하였으므로, 「방문판매 등에 관한 법률」제31조에 의해 이 사건 계약은 적법하게 해지되었고 계약해지의 귀책사유는 피신청인에게 있다고 봄이 상당하다.

그렇다면 이 사건 계약 해지에 따른 피신청인의 환급금을 살펴건대, 피신청인으로부터 계약상 조건에 부합하는 상대를 소개 받은 횟수는 총 2회라고 볼 수 있는바, 피신청인은 「소비자기본법」에 따른 「소비자분쟁해결기준」에 의해 산정한 1,155,000원을 신청인에게 환급함이 상당하다.

이상을 종합할 때, 피신청인은 2018. 11. 6.까지 신청인에게 1,155,000원을 지급하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 2018. 11. 7.부터 다 갚는 날까지 「방문판매 등에 관한 법률 시행령」제21조의3에 따라 연 15%의 비율에 의한 지연배상금을 가산하여 지급함이 상당하다.

[소비자분쟁해결기준에 따른 환급금] 1,155,000원

● 환급금 : 1,155,000원($1,650,000\text{원} \times 2\text{회}/4\text{회} + 330,000\text{원}$)

- 가입비 : 1,650,000원
- 계약상 총 만남 주선 횟수 : 4회
- 조건에 맞는 상대를 만난 횟수 : 2회
- 위약금 : 330,000원($1,650,000\text{원} \times 20\%$)

[관련 법규 및 고시] 방문판매 등에 관한 법률 제31조, 동법 시행령 제21조의3, 소비자분쟁해결기준 별표Ⅱ. 품목별 보상기준 2. 결혼중개업

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

● 웨딩 계약 취소에 따른 과도한 위약금 ● 조정 요구

주 문

피신청인은 신청인의 피신청인에 대한 2017. 10. 13.자 계약에 기한 채무가 8,291,600원을 초과하여서는 존재하지 아니함을 인정한다.

이 유

1. 기초사실

가. 신청인은 2017. 10. 13. 피신청인과 하우스웨딩 계약(예식일 : 2018. 4. 29. 일요일 점심, 총액 25,729,000원, 이하 ‘이 사건 계약’이라고 함)을 체결하면서 계약금으로 2,000,000원을 지급하였고, 2018. 4. 18. 피신청인에게 이 사건 계약의 해제를 요구하였으나, 피신청인은 자체 약관에 따라 총비용의 70%인 약 16,000,000원의 위약금을 청구하였는데, 신청인은 피신청인이 청구한 위약금이 「소비자분쟁해결기준」에 비해 과다하므로, 위 기준에 따라 총비용의 35%인 약 7,000,000원의 위약금만 지급할 의사가 있다며 위약금 지급을 거부하였다.

나. 이 사건 계약의 환급관련 규정은 다음과 같다

4. 환급규정

2) 계약자의 책임 있는 사유로 예식일로부터 180일 전날 이후에 계약을 해제한 경우 계약금은 환급되지 않는다.

5. 위약금 규정

4) 예식일의 59~1일 전에 계약 파기 시 예식 총비용의 70% 금액이 위약금으로 부과됩니다.

2. 판 단

신청인은 피신청인이 위약금을 산정하면서 이 사건 계약 내용 중 실제 발생하지 않은 식사, 주차발렛 서비스를 총비용에 포함하였고, 자체 약관에 따라 「소비자분쟁해결기준」에서 규정하는 위약금의 2배를 요구하였는바, 관련 규정에 따라 적절한 위약금 수준으로 조정해 줄 것을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 자신이 운영하는 웨딩홀이 박리다매가 아닌 점심과 저녁에 한 번씩 하루 총 두 번만 예식을 진행하는 야외 하우스 웨딩 장소라는 점과 외부 케이터링을 이용하지 않고 자체적으로 재료를 주문 발주하여 식사를 준비하므로 식재료 비용에 대한 위험부담이 항상 존재하는 점 때문에 일반 예식장들과 달리 높은 수준의 위약금 규정을 가지고 있으므로, 신청인의 요구를 수용할 수 없다고 주장한다.

살피건대, 피신청인은 신청인이 예식일 11일 전에 계약해제를 통보하였으므로 이 사건 계약의 환급 규정상 ‘예식일의 59~1일전 계약해제의 경우’에 해당하여 총비용의 70%를 위약금으로 부과하고 있는데, 위 규정은 「소비자기본법」에 따른 「소비자분쟁해결기준」에서 예식일 60일 전, 30일 전, 29일 이후로 구분하여 각 구간에 따라 위약금을 차등 규정하고 있고 최대 배상 비율도 35%로 제한하고 있는 것과 비교하여 계약 해지에 따른 위약금을 상당한 이유 없이 과중하게 부담하도록 하는 규정인바, 「약관의 규제에 관한 법률」제9조 제4호에 따라 무효로 봄이 타당하다.

그렇다면 이 사건 계약의 해제에 따른 신청인의 손해배상액을 살피건대, 피신청인은 일반 실내예식 웨딩업체와는 달리 야외 하우스 웨딩업체로 하루에 두 번의 예식만 하는 점, 외부 케이터링을 통하지 않고 피신청인이 직접적으로 식재료 준비부터 조리까지 담당하고 있기 때문에 식대 비용에 대한 리스크가 일반 업체보다 크다는 점, 피신청인이 제출한 매출전표에 의하면 이 사건 예식 예정일인 2018. 4. 29.에 대체 예약을 받지 못했음이 입증되는 점, 피신청인의 4, 5월 예약 현황표에서 대부분의 예약이 6개월 이전에 미리 완료되었으며 4, 5월의 주말 대부분 날짜에 이미 예약이 되어있음이 확인되는 점 등을 고려하여, 신청인의 손해배상 비율을 「소비자분쟁해결기준」에서 제시하는 35%보다 5%를 상향한 40%로 함이 적절한바, 신청인의 손해배상액은 이 사건 계약의 총비용 25,729,000원의 40%인 10,291,600원에서 기 지급한 계약금 2,000,000원을 공제한 8,291,600원으로 함이 상당하다.

이상을 종합할 때, 피신청인은 신청인의 피신청인에 대한 2017. 10. 13.자 계약에 기한 채무가 8,291,600원을 초과하여서는 존재하지 아니함을 인정함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 약관의 규제에 관한 법률 제9조, 소비자분쟁해결기준 별표 II. 품목별 보상기준 31. 예식업

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

● ● ● 잡은 고장으로 인한 수소수생성기 렌탈계약의 위약금 없는 계약해지 요구

주 문

1. 피신청인 1은 신청인의 피신청인 1에 대한 2016. 5. 23.자 수소수생성기(상품명 : ○○○○ 1.5) 렌탈계약의 해지에 따른 위약금 채무가 금 36,000원을 초과하여서는 존재하지 아니함을 인정한다.
2. 피신청인 1은 2018. 8. 28.까지 신청인으로부터 제1항 기재 수소수생성기를 수거하고, 신청인은 위 수소수생성기의 수거에 필요한 비용을 부담한다.
3. 신청인과 피신청인 2 사이의 이 사건 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니한다.

이 유

1. 기초사실

신청인은 2016. 5. 23. 피신청인 1과 피신청인 2가 제조한 수소수생성기(이하 ‘이 사건 제품’이라고 함)의 렌탈계약(상품명 : 수소수 ○○○○ , 렌탈기간 : 39개월, 이용요금 : 월 23,900원(부가세 포함), 이하 ‘이 사건 계약’이라고 함)을 체결하고 이를 이용하던 중, 2017. 10. 31.까지 이 사건 제품에 세 차례 고장이 발생하였고, 수리할 때마다 열흘 이상의 시간이 소요되어 정상적인 사용이 어렵다며 피신청인들에게 위약금 없는 계약해지 또는 수리기간 동안의 렌탈료 감면을 요구하였으나, 피신청인들이 이를 거부하였다.

2. 판 단

신청인은 이 사건 제품은 일상적으로 사용하는 제품으로서 잦은 고장으로 인한 손해가 다른 성격의 제품보다 크고, 피신청인들은 고장의 원인으로 정기적으로 제품을 세척하지 않은 점을 들고 있으나, 이에 대한 안내를 계약 당시 받은바 없어 고장에 대한 책임은 피신청인들에게 있으므로, 피신청인들에게 위약금 없는 계약해지를 요구한다.

이에 대하여 피신청인 1은 제품이 고장 나는 경우 수리할 수 있고, 정상적으로 이루어진 계약인 만큼 자체 약관대로 신청인이 위약금 121,890원 및 등록·철거비 150,000원 등 총 271,890원을 부담하여야 한다고 주장한다.

한편, 피신청인 2는 제조 및 수리만을 담당할 뿐, 렌탈계약을 체결한 당사자가 아니므로 책임이 없고, 제품의 잦은 고장은 신청인의 관리 미흡으로 인한 것이라고 주장한다.

살피건대, 이 사건 렌탈계약은 「방문판매등에 관한 법률」제2조 제10호의 계속거래로서, 「동법」제31조에 따라 계속거래업자등과 계속거래등의 계약을 체결한 소비자는 계약기간 중 언제든지 계약을 해지할 수 있으므로, 신청인이 2017. 11. 21. 한국소비자원에 계약해지 및 위약금 조정을 요구하는 피해구제를 접수하여 위와 같은 의사표시가 피신청인 1에게 도달함으로써 적법하게 해지되었다.

다만, 이 사건 제품 사용설명서에 ‘제품을 오랫동안 사용하기 위해서는 정기적인 세척이 필요합니다.’라고 기재되어 있고, 특히 수소발생장치의 경우 장기간 사용할 경우 미네랄 축적으로 인하여 제품 기능이 원활하지 않거나 이물질이 나올 수 있다는 점 및 그에 따른 관리방법을 구체적으로 안내하고 있으며, 달리 이 사건 제품의 고장이 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능기능상 하자로 인한 것이라는 점을 인정할 만한 객관적인 자료가 제출되지 아니하였는바, 이 사건 계약해지를 사업자의 귀책사유로 인한 것으로 보기는 어렵다고 판단된다.

한편, 피신청인 1은 자체 약관에 의하면 계약해지 시 의무사용기간의 잔여 렌탈료의 30%에 해당하는 금액을 위약금으로 부과하도록 규정하고 있고, 등록비 또한 환급금액에서 공제할 것을 주장하나, 위와 같은 피신청인 1의 위약금 관련 규정은, 신청인에게 이를 설명하여 신청인이 이에 동의하였다 하더라도, 계속거래업자인 피신청인 1은 자신의 책임이 없는 사유로 계속거래의 계약이 해지된 경우 소비자에게 해지로 발생하는 손실을 현저하게 초과하는 위약금을 청구하여서는 아니되고, 가입비나 그 밖에 명칭에 상관없이 실제 공급된 재화 등의 대가를 초과하여 수령한 대금의 환급을 부당하게 거부할 수 없다는 「동법」제32조 제1항을 위반한 것으로 소비자에게 불리한 것인바 「동

법」제52조에 따라 무효라고 봄이 상당하다.

이상을 종합하여 볼 때, 피신청인 1은 신청인의 피신청인에 대한 이 사건 계약에 따른 위약금 채무가 「소비자기본법」에 따른 「소비자분쟁해결기준」에 의거하여 산정된 금 36,000원(1,000원 미만은 버림)을 초과하여서는 존재하지 아니함을 인정하고, 2018. 8. 28.까지 이 사건 제품(상품명 : 수소수 ○○○○)을 수거하며, 위 수거에 필요한 비용은 신청인이 부담함이 상당하다.

한편, 피신청인 2는 이 사건 계약의 당사자가 아니고, 달리 책임을 인정할 근거가 없으므로, 신청인과 피신청인 2 사이의 이 사건 분쟁조정 신청에 대하여는 「소비자분쟁조정규칙」제32조 제3호에 따라 조정하지 아니함이 상당하다.

[소비자분쟁해결기준에 따른 위약금 산정]

● 위약금: 36,965원(=잔여 월 임대료 369,653원 × 10%)

- 잔여 월 임대료: 369,653원(=월 임대료 23,900원 × (의무사용일수 1,187일 - 실제 사용일수 723일) ÷ 30)

· 월 임대료: 23,900원

· 의무사용일수: 1,187일(2016. 5. 23. ~ 2019. 8. 22.)

· 실제사용일수: 723일(2016. 5. 23. ~ 2018. 5. 15.)

[관련 법규 및 고시] 방문판매 등에 관한 법률 제31조, 제32조 제1항, 제3항, 제52조, 소비자분쟁해결기준 별표 II 품목별보상기준 49. 정수기 등 임대업

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

결혼준비대행서비스 웨딩플래너 변경으로 인한 계약금 환급 요구

주 문

1. 피신청인은 2018. 10. 29.까지 신청인에게 186,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2018. 10. 30.부터 다 갚는 날까지 연 6% 비율에 의한 돈을 가산하여 지급한다.

이 유

1. 기초사실

신청인은 2017. 1. 15. 웨딩박람회에서 피신청인과 결혼준비대행서비스 계약(총 대금 : 1,860,000원, 이하 ‘이 사건 계약’이라고 함)을 체결한 후, 계약금 186,000원을 지급하고 피신청인의 웨딩플래너(이하 ‘이 사건 웨딩플래너’라고 함)와 예식 준비를 진행하던 중, 2018. 5. 16. 위 웨딩플래너가 집안 사정으로 퇴사하게 되었고, 이에 더 이상 계약을 유지하기 어렵다고 판단하여 피신청인에게 계약해제 및 계약금 186,000원의 환급을 요구하였다.

2. 판 단

신청인은 계약 체결 후 이 사건 웨딩플래너와 지속적으로 웨딩 준비를 해 왔고, 이 사건 웨딩플래너와 잘 맞아 이 사건 웨딩플래너가 퇴사할 경우 더 이상 계약을 유지할 이유가 없다고 판단되므로, 피신청인에게 계약해제에 따른 계약금의 환급을 요구한다. 이에 대하여 피신청인은 이 사건 웨딩플래너는 집안 사정으로 인하여 퇴사를 하게 되었는바 이는 합리적인 이유이므로 사업자 귀책에 의한 계약해제라고 볼 수 없고, 신청

인에게 이 사건 웨딩플래너가 퇴사 예정임을 밝히고 다른 웨딩플래너를 소개하려 하였으나 신청인이 이를 거부하고 계약해제를 요구한 것인바, 신청인의 요구를 수용할 수 없다고 주장한다.

살피건대, 웨딩 플래너는 결혼준비 대행 계약 이행 과정에서 중요한 역할을 수행하기 때문에 고객의 업체 선정 시 중요한 기준이 되는 점, 피신청인 약관 제9조(계약해제·해지)에서는 “최초 상담 플래너의 사정으로(퇴사, 병가, 결혼, 기타) 인해 변경 시 해지는 불가합니다. 단, 대체 플래너가 없는 경우에는 100% 환불됩니다.”라고 규정하고 있으나, 위와 같이 사업자의 귀책사유 유무와 관계없이 웨딩 플래너 변경으로 인하여 계약 해제 시 계약금을 환불하지 않는다는 피신청인 약관은 계약해제로 인한 사업자의 손해 배상 의무를 부당하게 경감하는 조항으로서 「약관의 규제에 관한 법률」제9조 제5호에 따라 무효로 봄이 상당한 점, 이에 공정거래위원회는 2015. 4. 10. 위와 같은 약관을 “회사가 고객의 동의를 얻지 않고 합리적인 이유 없이 결혼설계사(웨딩 플래너)를 교체하여 고객이 계약해제·해지를 요청하는 경우 회사는 계약금을 환불합니다.”라고 시정하도록 한 점, 이 사건의 경우 피신청인은 신청인에게 이 사건 웨딩 플래너의 퇴사 예정일 5일 전에 퇴사 사실을 통보하였고, 신청인으로부터 퇴사에 따른 웨딩 플래너의 교체에 대하여 동의를 얻지 못한 점 등을 고려하여 볼 때, 신청인은 이 사건 계약을 해제할 수 있다고 봄이 상당한바, 피신청인은 신청인에게 이 사건 계약해제에 따른 효과로서 계약금 전액을 환불함이 상당하다고 판단된다.

이상을 종합하여 볼 때, 피신청인은 2018. 10. 29.까지 신청인에게 186,000원을 지급하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 2018. 10. 30.부터 다 갚는 날까지 「상법」제54조에 따라 연 6% 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 약관의 규제에 관한 법률 제9조, 상법 제54조

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

● 북클럽 멤버십 서비스 계약해지 시 과다 ● 공제한 대금 환급 요구

주 문

1. 피신청인은 2018. 5. 29.까지 신청인에게 31,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2018. 5. 30.부터 다 갚는 날까지 연 15% 비율에 의한 돈을 가산하여 지급한다.

이 유

1. 기초사실

신청인은 2017. 7. 17. 피신청인과 9월~12월 시즌 북클럽 멤버십(계약기간 : 2017. 9. 1. ~ 2017. 12. 31.) 서비스 이용계약(이하 '이 사건 계약'이라고 함)을 체결하고 대금 190,000원을 지급하였는데, 멤버십 개시 첫날인 같은 해 9. 1. 해당 멤버십 참여인원이 20명인 것을 알고 피신청인에게 즉시 이 사건 계약해지를 요구하였더니, 피신청인은 자체 약관에 따라 계약대금에서 1/3을 공제한 금액인 126,667원을 환급하였다.

2. 판 단

신청인은 피신청인이 신청 기간이 마감되기 전에 인원수에 대하여 고지하지 않았고, 첫 모임 개시 전에 계약해지를 요청하였음에도 9월 중에 해지했다는 이유로 일률적으로 대금의 1/3을 공제하는 것은 부당한바, 피신청인에게 추가 환급을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 계약해지 시점에 따라 환급금에 차등을 두는 환불 약관을 제

약 체결 전 충분히 인지할 수 있도록 명시하고 있고, 신청인이 이에 동의하여 신청을 완료한 것이며, 한 모임당 참여인원 수가 20명에 달할 수 있다는 점을 피신청인 홈페이지 FAQ란에 공지하고 있고, 약관 상 한 시즌이 개시되면 신규 인원을 충원하지 않는 바, 비록 신청인이 서비스를 제공받기 전에 계약해지를 하였다 할지라도 다른 회원과의 계약을 할 수 없던 것에 대한 기회비용이 발생하였는바, 신청인의 요구는 수용할 수 없다고 주장한다.

살피건대, 이 사건 계약은 「방문판매 등에 관한 법률」제2조의 계속거래로서, 동법 제31조에 따라 계속거래업자와 계속거래 등의 계약을 체결한 소비자는 계약기간 중 언제든지 계약을 해지할 수 있으므로, 신청인이 피신청인에게 이 사건 계약해지 의사를 표시하여 이와 같은 의사표시가 피신청인에게 도달한 2017. 9. 1. 이 사건 계약은 적법하게 해지되었다.

한편, 피신청인은 첫 번째 달 환불 신청 시 전체 금액의 1/3을 공제한 금액을 환불한다고 주장하나, 가사 위와 같은 환불 규정에 대하여 신청인에게 설명하고 신청인이 이에 동의하였다 하더라도, 피신청인의 주요 서비스가 월 1회 독서모임 주선이고, 이 사건의 경우 신청인이 해당 월 모임 개최일인 14일 이전에 해지의사를 밝혀 서비스 이용을 전혀 하지 못했음에도 서비스 이용 후와 동일한 환급금을 받게 되는 것을 고려하여 볼 때, 이는 소비자에게 계약 해지로 인한 과도한 위약금을 부과하거나 사업자의 원상회복의무를 부당하게 경감하는 조항으로 볼 수 있어 「방문판매 등에 관한 법률」제32조 제1항 및 제52조, 「약관의 규제에 관한 법률」제9조 제4호, 제5호에 의하여 무효로 봄이 상당하다.

따라서, 피신청인은 신청인에게 「소비자분쟁해결기준」을 준용하여 전체대금의 10%를 위약금으로 공제한 나머지 금액을 환급함이 상당하나, 다만 서비스 개시 후 신규로 인원을 충원하지 않는 이 사건 서비스의 특성을 고려하여 볼 때, 신청인이 신청기간 마감 후에 계약해지를 함으로 인해 피신청인이 다른 고객과 계약을 체결할 수 있었던 기회가 상실된 점은 인정되는바, 피신청인의 환급 책임을 70%로 제한함이 상당하다고 판단된다.

이상을 종합하여 볼 때, 피신청인은 2018. 5. 29.까지 신청인에게 31,000원 $[(190,000\text{원}-\text{위약금 } 190,000\text{원}\times 10\%)-\text{기환급금 } 126,667\text{원}]\times 0.7\%$, 1,000원 미만 버림을 환급하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 2018. 5. 30.부터 다 갚는 날까지 「방문판매 등에 관한 법률」제32조 제3항 및 「동법 시행령」제13조에 따라 연 15% 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 방문판매 등에 관한 법률 제31조, 제32조, 방문판매 등에 관한 법률 시행령 제13조, 약관의 규제에 관한 법률 제9조, 계속거래 등의 해지·해제에 따른 위약금 및 대금의 환급에 관한 산정기준 제4조, 제5조

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

● 유효기간 표시가 없는 상품권 표시 ● 내용에 따른 이행 요구

주 문

피신청인은 2018. 2. 12.까지 신청인에게 상품권 권면금액의 70%에 해당하는 금액(49,000원)을 적립금교환권으로 제공한다.

이 유

1. 기초사실

신청인은 2017. 9. 피신청인이 발행한 상품권(70,000원, 1매)을 사용하기 위해 백화점을 방문하였으나,

피신청인은 2017. 8. 16.부터 상품권 운영정책이 변경되어 발행일로부터 5년이 경과한 상품권은 더 이상 매장 사용이 불가하고, 이 사건 상품권 뒷면에 인쇄된 인지세 납부년도(2001년)를 기준으로 상사시효가 완성되었다며 상품권 표시 내용에 따른 이행을 거부하였다.

2. 판 단

신청인은 피신청인 발행 상품권에 발행년월일 표시가 없고, ‘이 상품권은 별도의 유효기간 없이 당사 가맹점에서 취급하는 물품과 교환하여 드립니다.’라고 기재되어 있어 언제든지 상품권을 사용할 수 있을 것이라 믿고 상품권을 오랜 기간 소지해 왔고, 피신청인이 상품권을 발행하며 발행년월일을 별도 표시하지 않았음에도 인지세 납부년도를 기준으로 소멸시효(5년)를 적용한다는 피신청인의 주장은 ‘유효기간 없이 사용 가능하다’는 상품권 표시와도 상충되므로 받아들일 수 없으며, 상품권 운영 정책 변경에

대해 사전 안내가 되지 않아 상품권을 사용할 기회 또한 상실하였으므로 상품권에 기재된 내용대로 이행해 줄 것을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 상품권을 발행할 때마다 「인지세법」에 따른 인지세를 관할 세무서에 납부하였고, 해당 내용을 상품권 뒷면에 표기하였으며, 舊 「상품권법」(1999년 폐지), 「약관의 규제에 관한 법률」, 「상법」, 「지류형 상품권 표준약관」과 2015.5.13. 인가 결정된 회생계획에도 불구하고, 고객센터 차원에서 상품권 발행일로부터 5년이 경과한 상품권도 사용할 수 있도록 해 왔으나, 회생절차 이후에도 계속되는 경영사정과 함께 상품권을 계속 받아주는 행위가 상품권 소지자와 동등한 회생채권의 권리를 가진 제3자와 차등하여 이익을 주는 행위로 「채무자회생 및 파산에 관한 법률」 제218조, 제219조에 따라 법률을 위반한 행위로 무효가 될 수 있어 부득이하게 상품권 운영정책을 변경·시행(2017.8.16.부)하게 되었고, 상품권의 뒷면에 별도의 유효기간 없이 사용 가능하다는 기재 사항과 관련하여, 이러한 내용이 소멸시효의 적용을 배제할 수는 없어 「상법」 제64조 및 「지류형 상품권 표준약관」 제7조에 따라 발행일(또는 발행일을 입증할 수 있는 날)로부터 5년이 경과하면 물품 등의 제공, 환불 및 잔액 반환을 요구할 수 없으므로 신청인의 요구사항을 수용하기 어렵다고 주장한다.

피신청인은 기업회생인가 결정 이후에도 회생계획안에 의하지 않고 상품권 발행시기와 상관없이 상품권 사용을 허용하였고, 상품권 운영정책이 변경되기 전까지 상품권 상사시효 완성 여부를 따지지 않고 상품권 소지자들에게 사용을 허용해 온 사실이 있으며, 2017.8.16.부터 변경된 피신청인 상품권 운영정책을 보면 발행일로부터 5년은 경과되었으나 10년이 경과되지 않은 상품권에 대해 상품권 액면가액을 전액 인정하여 피신청인 온라인판매몰에서 사용 가능한 ‘적립금교환권’으로 교환해 주고 있음이 확인된다.

이를 통해 기업회생계획, 상사채권 소멸시효와는 관계없이 피신청인이 상품권 채무를 계속 변제해 왔다는 사실을 알 수 있고, 이는 피신청인이 시효의 완성을 알고도 그 이익을 포기한 것으로 볼 수 있다.

피신청인은 상품권 뒷면에 발행년월일을 표시하지 않았고, 별도 유효기간 없이 사용이 가능하고 오랜 기간 쌓아온 기업의 신뢰를 바탕으로 어떠한 경우에도 고객의 서비스에 최선을 다 할 것이라는 내용을 기재하였다. 피신청인의 이러한 행위는 신청인으로 하여금 시효완성 전에 권리행사나 시효중단 등의 조치가 불필요하다고 믿게 하는 행동을 한 것으로, 이를 신뢰한 신청인이 상품권 사용이 불가한 상황이 발생할 것이라는 것을 예측하기는 어려웠을 것으로 판단된다.

또한, 신청인과 같은 조건의 상품권 소지자들 중 일부는 피신청인의 상품권 운영정책 변경일 전까지 상품권을 제한 없이 사용하였음에도 신청인이 피신청인 상품권 운영정책 변경일(2017.8.16.) 이후 상품권을 제시하였다는 이유만으로 그 가치를 완전히 소멸시켜 버릴 경우, 이전 사용자와의 형평에도 어긋나게 되므로 피신청인의 채무 이행의 거절을 인정함이 현저히 부당하거나 불공평하게 되는 등의 특별한 사정이 있는 경우에 해당하고, 이 경우 채무자가 소멸시효의 완성을 주장하는 것은 신의성실의 원칙에 반하여 권리남용으로서 허용될 수 없으므로 피신청인에게 상품권 내용대로 이행할 책임이 있다고 보인다.

따라서 이 사건 상품권에 대한 채무 이행 범위는 이 사건 상품권은 피신청인이 판매하는 물품과 교환하는 용도로 사용되므로 사용처가 한정적인 점, 상품권 권면 금액 상당을 피신청인이 현금으로 지급하는 것이 아니므로 별도의 지출을 요하지 않는 점, 제품가격이 권면금액을 초과하는 경우 초과금 상당의 수입을 기대할 수 있는 점 등을 감안하되, 법적 안정성을 추구하는 소멸시효제도의 취지, 피신청인 회생계획안의 상품권 채무 현금 변제 비율(39.67%), 일반적인 상품권 거래 시 권면 금액에서 할인된 금액으로 판매되는 점 등을 고려하여 피신청인의 채무 범위를 이 사건 상품권 권면 금액의 70%로 제한하고, 이 비율에 해당하는 금액을 피신청인 온라인판매몰(www.○○○○.co.kr)에서 사용할 수 있는 ‘적립금교환권’으로 제공함이 상당하다. 피신청인은 신청인으로부터 ○○○○ 상품권 70,000원권 1장(발행처: 주식회사 ○○○○, 정부수입인지 인쇄승인 번호: 2001-20)을 인도 받음과 동시에 신청인에게 ○○○○ ‘적립금교환권’ 49,000원권 1장(발행처: 주식회사 ○○○○)을 인도한다.

[관련 법규 및 고시]

「채무자회생 및 파산에 관한 법률」 제147조, 제157조, 제218조, 제 219조, 251조, 「상법」 제 64조,

「지류형 상품권 표준약관」 제7조

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

● 회원권 매매중개서비스 이용료 할부 ● 항변권 수용 요구

주 문

1. 피신청인은 2018. 9. 27.까지 신청인에게 금 3,744,935원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2018. 9. 28.부터 다 갚는 날까지 연 6% 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

이 유

1. 기초사실

신청인은 2017. 9. 19. 조정 외 업체 ○○○○과 회원권 매매중개서비스 이용계약을 체결하며 피신청인 카드로 5,950,000원 10개월 할부 결제하였고, 약속한 기한이 경과하여도 회원권이 매매되지 않는 등 할부계약의 목적을 달성할 수 없는 상황이 발생하여 약정 피신청인에게 「할부거래에 관한 법률」(이하 ‘할부거래법’이라 함)에 따른 항변권을 행사하였으나, 피신청인은 해당 거래가 「할부거래법」 적용 제외 대상인 부동산 거래 및 상행위(영리추구)에 해당한다는 이유로 항변권 수용 대상이 아님을 통보하면서 거절하였다.

2. 판 단

신청인은 2017. 9. 19. 조정 외 ○○○○라는 업체로부터 신청인이 보유하고 있는 회원권을 좋은 조건에 매매해 주겠다는 안내를 받고, 같은 날 피신청인 카드로 5,950,000원을 10개월 할부 결제하였고, 업체가 계약 내용을 이행하지 않고 연락이 두절되는 등 문제가 발생하여 「할부거래법」에 따라 피신청인에게 항변권을 행사하자

피신청인이 부동산 거래 및 상행위(영리 추구)를 이유로 항변권 수용 불가함을 통보하였으나, 신청인은 회원권 매매중개에 대한 서비스 이용료를 할부 결제한 것이기 때문에 피신청인의 항변권 수용 거부는 부당하므로 조속히 항변권을 수용해 줄 것을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 신청인과의 할부거래가 부동산 거래 및 상행위(영리행위)에 해당하기 때문에 「할부거래법」 제3조 및 같은 법 시행령 제4조에 따라 할부 항변 대상이 아니므로 항변권 수용이 불가하다고 주장한다.

피신청인은 신청인과의 할부거래가 「할부거래법」 적용 제외 대상인 부동산 거래 및 상거래(이윤추구) 행위에 해당하기 때문에 신청인이 요구하는 항변권을 수용할 수 없다고 주장한다.

먼저, 해당 거래가 「할부거래법」이 적용되지 않는 부동산 거래에 해당한다는 피신청인의 주장에 대해 살펴보면, 신청인은 피신청인 카드로 회원권 매매 대금을 결제한 것이 아니라 신청인이 보유하고 있는 회원권 매매중개에 대한 대가, 즉, 회원권 매매 중개 서비스에 대한 이용료를 결제한 것으로 보는 것이 타당하므로 부동산 거래에 해당하기 때문에 할부 항변이 불가하다는 피신청인의 주장은 이유 없다 할 것이다. 다음으로 상행위(이윤추구)에 해당하기 때문에 「할부거래법」이 적용되지 않는다는 피신청인의 주장에 대해 살펴보면, 「상법」 제46조의 기본적 상행위에 해당하려면 영업으로 동조 각 호 소정의 행위를 하는 경우이어야 하고, 여기서 영업으로 한다고 함은 영리를 목적으로 동종의 행위를 계속 반복적으로 하는 것을 의미(대법원 1994.4.29. 선고, 93다 54842 판결)하므로, 신청인이 보유하고 있는 회원권을 비싼 값에 판매하기 위해 계약을 체결하였고, 회원권 매매가 성사될 경우 이익을 보는 결과가 발생할 수 있다는 사실만으로는 피신청인과의 할부계약이 소비 목적이 아닌 이윤추구, 영업행위 등을 목적으로 하는 상행위라고 보기 어렵고, 달리 이 사건 계약 체결행위가 영리행위임을 인정할 만한 증거 또한 없으므로 상행위를 목적으로 계약을 체결하였다고 보기는 어렵다 할 것이다.

이를 종합하면, 이 사건 할부계약은 「할부거래법」에 따라 정당하게 체결되었고, 신청인은 같은 법 제16조에 따라 2018. 2. 13. 피신청인에게 가맹점 폐업에 따른 항변권을 정당하게 행사하였으므로 항변권 행사시점을 기준으로 피신청인과의 할부계약에 기한 잔여 할부금은 없다고 보는 것이 타당할 것이며, 카드사는 회원으로부터 높은 이율의 할부수수료를 받는 만큼 가맹점 폐업의 위험 또한 부담해야 할 것이다.

따라서, 피신청인은 2018. 9. 27.까지 항변권 행사일(2018. 2. 13.) 이후 기지급된

금 3,744,935원을 신청인에게 반환함이 상당하고, 만약 피신청인이 이를 지체할 경우에는 2018. 9. 28.부터 「상법」 제54조에 따라 연 6%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시]

「할부거래법」 제3조, 제16조, 「할부거래에 관한 법률 시행령」 제4조, 「상법」 제46조, 제54조

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

● 유사투자자문서비스 해지 환급금 추가 지급 요구

주 문

1. 피신청인은 2018. 12. 12. 까지 신청인에 700,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2018. 12. 13.부터 다 갚는 날까지 연 15%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

이 유

1. 기초사실

신청인은 2018. 3. 15. 피신청인과 서비스 계약을 체결하고 총 4,000,000원(신용카드 2,000,000원, 현금 2,000,000원)을 결제하고, 같은 해 4. 16. 300,000원을 현금 결제하여 1개월 서비스를 추가로 이용한 후, 피신청인에게 계약 해지 및 환급을 요구하였으나, 피신청인은 신청인이 서비스를 모두 이용하였기 때문에 환급할 금액이 없다며 환급을 거부하다 2,000,000원만 환급(신용카드 취소)하였으므로 추가로 환급해 줄 것을 요구하였다.

2. 판 단

신청인은 2018. 3. 15. 피신청인과 서비스 계약을 체결하고 총 4,000,000원(신용카드 2,000,000원, 현금 2,000,000원)을 결제하였고, 1개월 이용 후 300,000원을 현금 결제하여 서비스를 추가로 이용하였으나, 피신청인의 서비스를 더 이상 이용할 의사가 없어 계약 해지 및 환급을 요구하자 최초 결제 금액(4,000,000원)에 가입비 3,000,000원이 포함되어 있음에도 가입비를 1개월 이용료에 포함시켜 전액 공제한

것은 부당할 뿐만 아니라 계약 당시 안내 받은 전문가(이하 '○○'라 함)가 아니라 다른 전문가(이하 '△△△'라 함)가 첫 달 서비스를 제공하였으므로 해당 월 이용료를 전액을 환급해 줄 것을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 신청인이 피신청인의 서비스를 모두 이용하였고, 피신청인 약관에 따라 이용일수 만큼 이용료를 계산하면 환급할 금액이 없음에도 신청인과의 원만한 해결을 위해 4,000,000원 결제 금액 중 카드로 결제한 2,000,000원을 전액 취소 처리하였으므로 추가적인 환급은 불가하다고 주장한다.

이 사건 계약은 「방문판매법」 제2조 제10호의 "계속거래"에 해당하므로 피신청인은 같은 법 제32조 제3항에 따라 신청인으로부터 받은 계약 금액에서 이미 공급한 서비스의 이용요금 및 위약금을 공제한 잔액을 신청인에게 환급할 의무가 있다.

그러나, 피신청인은 신청인으로부터 받은 4,000,000원과 300,000원은 각 1개월 이용료로, 해당 기간 동안 서비스가 정상적으로 제공되었고 서비스 기간이 종료된 후 신청인이 환급을 요청하였기 때문에 환급할 금액이 없으나, 원만한 해결을 위해 신용카드 결제 금액(2,000,000원)을 전액을 취소하였으므로 추가 환급은 불가하다고 주장한다.

이에 대해 신청인은 계약 당시 피신청인으로부터 4,000,000원 중 3,000,000원은 가입비, 1,000,000원은 월 이용료이고, 가입비는 한 번만 내면 추후 수익에 따라 월 이용료만 납부하는 방식으로 피신청인의 서비스를 평생 이용할 수 있다는 안내를 받았다고 주장하고, 피신청인도 신청인과 계약을 체결할 당시 '원래는 가격이 총 4,200,000원이나 200,000원 할인된 가격(4,000,000원)으로 진행되고, 초기 1개월만 가입비가 포함된 금액으로 진행되고 이후 이용 기간을 연장할 경우, 수익에 따라 최대 1,200,000원까지 1개월 연장 회비가 책정되어 부과된다고 신청인에게 설명하였고, 이는 피신청인의 상품가격표를 통해서도 확인된다.

피신청인은 「약관법」 제3조 제3항에 따라 약관에 정하여져 있는 중요한 내용을 신청인이 이해할 수 있도록 설명할 의무가 있으나, 신청인은 피신청인으로부터 계약 해지 시 4,000,000원에 포함된 가입비 3,000,000원이

이용료로 간주되어 전액 공제된다는 내용에 대해 설명 들은 바가 없다고 주장하고, 피신청인도 첫 달 이용 후 계약을 해지할 경우 평생 회원자격 유지를 위해 납부한 가입비 또한 전액 공제된다는 사실을 설명하였음을 인정할 만한 증거를 제시하지 못하고 있으므로 같은 법 제3조 제4항에 따라 피신청인이 주장하는 가입비 전액 공제가 이 사건 계약내용으로 편입되었다고 인정하기 어렵다고 판단된다.

설사, 피신청인이 위 약관 내용을 설명하여 계약내용으로 인정하더라도 피신청인이 첫

달 이용료로 공제한 금액(4,000,000원)은 가입비(3,000,000원)가 포함된 금액으로, 이는 최초 가입 이후 피신청인이 책정하는 월 최대 이용료(1,200,000원)의 3배가 넘는 금액일 뿐만 아니라, 신청인이 1개월 연장하며 실제로 결제한 월 이용료(300,000원)의 13배가 넘는 금액에 해당하므로, 이용기간(1개월)이 경과하였다는 이유로 가입비 전액을 이용료로 간주하여 100% 공제한다는 피신청인의 환불 조항은 소비자에게 계약 해지로 발생하는 손실을 현저하게 초과하는 위약금을 부과하는 조항이자 계약의 해제 또는 해지로 인한 사업자의 원상회복의무나 손해배상의무를 부당하게 경감하는 조항이므로 「약관법」 제9조 제4호에 따라 그 효력을 인정하기 어렵고, 신청인에게 실제 공급된 서비스의 대가를 초과하여 피신청인이 수령한 대금의 환급을 부당하게 거부하는 조항으로 소비자에게 불리한 조항에 해당하여 「방문판매법」 제52조에 따라 그 효력을 인정하기 어렵다고 할 것이다.

또한, 피신청인이 전액 공제를 주장하는 ‘가입비’는 서비스에 대한 선불적 성격을 갖고 있기 때문에 피신청인의 귀책사유에 의한 탈회 시에는 물론이고 고객의 개인사정에 의한 탈회 시에도 잔여기간에 상당하는 금액은 반환하는 것이 가입비의 성격에 비추어 타당할 것이다.

신청인은 계약 당시 안내받은 전문가가 아니라 다른 전문가로부터 첫 달 서비스를 제공받았다는 이유로 이용료 전액 환급을 요구하나, 계약 당시 안내받은 전문가(○○)가 아닌 다른 전문가(△△△)로부터 첫 달 서비스가 제공된 사실은 인정된다고 하더라도 2018. 3. 16. 체스가 아닌 퍼펙트가 신청인에게 자신을 소개한 내용이 확인되는 점, 이를 통해 체스가 아닌 다른 전문가로부터 서비스가 제공된다는 사실을 알 수 있었음에도 별다른 이의제기를 하지 않고 1개월 서비스를 모두 이용한 점, 1개월 이용 후에도 같은 전문가(퍼펙트)에게 추가 결제하여 서비스를 계속 이용한 점 등에 비춰볼 때, 피신청인의 귀책사유로 이 사건 계약을 해지하는 것으로 보기는 어렵다고 판단된다.

이상을 종합하면, 피신청인은 「소비자분쟁해결기준」에 따라 해지일까지의 이용일수에 해당하는 금액 1,300,000원(월 이용료 1,000,000원, 300,000원)을 공제하고 남은 금액, 즉, 가입비(3,000,000원)를 잔여기간(평생)에 대한 이용요금으로 보고 위약금(10%) 300,000원을 공제하고 남은 잔액(2,700,000원)에서 기 환급(카드 취소)한 금액(2,000,000원)을 뺀 금액 700,000원을 추가로 신청인에게 환급함이 상당하고, 만일 지급을 지체하면 미지급한 돈에 대하여 2018. 12. 13.부터 다 갚는 날까지 「방문판매법」 제9조 제2항 및 동법 시행령 제13조에 따른 연 15%의 비율에 의한 지연배상금을 가산하여 지급함이 상당하다.

피신청인은 2018. 12. 12. 까지 신청인에 700,000원을 지급하고, 만일 피신청인이 지급을 지체하면 2018. 12. 13.부터 다 갚는 날까지 연 15%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

[관련 법규 및 고시]

「약관의 규제에 관한 법률」 제3조, 제9조, 「방문판매 등에 관한 법률」 제2조, 제9조, 제31조, 제32조, 제 52조, 「방문판매 등에 관한 법률 시행령」 제13조

● 사업자가 일방적으로 중단한 차량 재구매 혜택 이행 요구

주 문

1. 피신청인은 2019. 1. 31.까지 신청인에 806,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2019. 2. 1.부터 다 갚는 날까지 연 6%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

이 유

1. 기초사실

신청인은 피신청인의 할부금융을 이용하여 ○○○○ 차량을 구매하면 차량 재구매 시 차량가 1% 할인과 금리 1% 할인 혜택(이하, ‘로열티 혜택’이라 함)이 제공된다는 안내를 받고 2017. 12. 29. 피신청인과 할부금융 계약을 체결하였고 2018. 11. 차량을 재구매 하며 피신청인에게 로열티 혜택 이행을 요구하였으나, 피신청인은 2018. 7.부터 로열티 혜택이 금리 1%만 할인되는 것으로 변경되었다는 이유로 차량가 1% 할인을 거부하였다.

2. 판 단

신청인은 피신청인의 할부금융을 이용하여 ○○○○ 차량을 구매하면 추후 차량 재구매 시 로열티 혜택이 제공된다는 안내를 받고 타 금융기관을 통해 피신청인 보다 낮은 금리로 대출을 받을 수 있음에도 추후 차량 재구매를 고려하여 2017. 12. 29. 피신청인과 6.46%의 할부금융 계약을 체결하여 ○○○○차량(S-○○)을 구매하였고, 2018.

11. ○○○○ 차량(E-○○)을 재구매하며 2017. 12. 29. 안내 받은 로열티 혜택 이행을 요구하였으나 2018. 7.부터 금리 1%만 할인되는 것으로 로열티 혜택이 축소되었다며 차량가(80,600,000원) 1% 할인을 거부하고 있으므로 할인 받지 못한 차량가 1%에 해당하는 금액(806,000원)을 환급해 줄 것을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 신청인이 요구하는 혜택은 피신청인이 2015년부터 운용하여 2018. 4.에 종료한 재구매 고객 혜택 중 하나인 로열티(Loyalty) 혜택으로, 피신청인을 통해 신차를 구매하였던 고객이 로열티 기간 동안 차량을 재구매하는 경우 추가 금리 인하 및 차량가 지원 혜택을 부여하는 것을 주된 내용으로 하고 있으나, 해당 혜택은 피신청인이 단독으로 운용하였던 것이 아니라 피신청인과 비즈니스 파트너 관계인 ○○○○ 코리아 및 딜러사와 공동으로 진행하였던 캠페인으로써 피신청인이 신청인과 체결한 할부금융 계약의 내용에 포함되지 않는 독립적인 프로모션에 불과하고, 이러한 프로모션은 피신청인의 사정에 의해 변경될 수 있다는 점에 대해 사전 안내하였으며 2018. 7.부터는 로열티 혜택의 지원금 지원 주체 중 ○○○○ 코리아가 빠지고 피신청인과 딜러사로 변경되면서 금리 1% 할인만 가능한 것으로 혜택이 변경되었으므로 신청인의 요구사항을 수용하기 어렵다고 주장한다.

먼저, 피신청인은 이 사건 로열티 혜택이 고객과 체결하는 할부금융 계약에 포함되지 않은 독립적인 프로모션에 불과하다고 주장하나, 재구매 혜택 안내문을 보면, ‘본 혜택은 ○○○○ 파이낸셜 서비스 코리아에서 제공합니다’라고 기재되어 있는 점, 대상자 또한 피신청인과 할부금융 계약을 체결한 고객으로 제한하고 있는 점 등에 비추어 로열티 혜택을 이 사건 할부금융 계약에 포함된 내용으로 보는 것이 타당하고 피신청인은 해당 약정 내용을 이행할 의무가 있다고 판단된다.

다음으로, 피신청인은 사정에 의해 혜택 내용이 예고 없이 변경될 수 있다는 내용을 기재하였기 때문에 2017. 12. 29. 계약 당시의 내용을 이행할 의무가 없다고 주장하나, 신청인은 금리 할인뿐만 아니라 차량가가 고가인 만큼 차량가 1% 할인이 주는 이점이 크다고 판단하여 피신청인의 할부금융 상품을 이용한 것이고, 피신청인의 로열티 혜택이 아니었다면 굳이 6.48%의 금리를 부담하면서까지 피신청인과 할부금융 계약을 체결할 이유가 없었다고 주장하므로 로열티 혜택 내용은 신청인의 의사결정에 중대한 영향을 미치는 중요한 내용이라 할 것이고, 이는 계약 당사자 상호간의 합의를 통하여 변경이나 축소여부가 결정되어야 정당하고 당사자 일방이 독단적으로 결정하거나 변경할 수는 없다고 판단되며, 사전 예고 없이 변경될 수 있다는 조항은 피신청인이 임의로 판단하여 급부 내용을 고객에게 불리하게 변경 또는 취소할 수 있도록 규정

하고 있으므로 「약관법」제 10조에 따라 무효라고 판단된다.

이상을 종합하면, 피신청인은 로열티 혜택이 유지되는 기간을 따로 정하지 않았고 혜택 내용이 변경되기 전 이용자에게 혜택이 축소될 것이라는 사실을 사전 고지하지도 않고 피신청인의 내부 사정으로 인해 로열티 혜택을 축소하였으므로 합당한 사정변경으로 보기 어려울 뿐만 아니라, 피신청인의 이러한 행위는 고객이 입을 불이익의 내용과 정도 등을 종합적으로 고려하지 않고 피신청인의 영업상의 필요에 의해 일방적으로 급부를 변경한 부당한 행위에 해당한다고 판단되므로 로열티 혜택 축소로 인해 이행되지 않은 차량가 1% 할인에 해당하는 금액(806,000원)을 신청인에게 지급함이 상당하다.

피신청인은 2019. 1. 31.까지 신청인에게 806,000원을 지급하고, 만일 피신청인이 지급을 지체하면 2019. 2. 1.부터 다 갚는 날까지 「상법」제54조에 따른 연 6%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

[관련 법규 및 고시]

「약관의 규제에 관한 법률」 제6조, 제10조, 「민법」 제2조, 제390조, 「상법」 제54조 이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

● 보험기간 만료 후 진단받은 후유장해 ● 공제금 지급 요구

주 문

1. 피신청인은 2018. 6. 11.까지 신청인에게 27,600,000원과 지급일까지 이 사건 보험약관에서 정한 지연이자를 더하여 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2018. 6. 12.부터 다 갚는 날까지 연 6%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

이 유

1. 기초사실

신청인은 2015. 4. 18. 자전거를 타고 경북 ○○시 ○○구 ○○○길 소재 편도 2차선 도로에서 ○○병원 삼거리 방면 1차로로 역주행 하던 중, 우측 도로에서 윤택하는 차량과 충돌을 피하다 비접촉으로 넘어지면서 우측 주관절부 요골두가 골절되는 부상을 당해 2015. 4. 21. ○○○○병원에서 관혈적 정복술 및 금속판 나사못 고정술을 시행하고 경북 ○○시가 2014. 7. 25. 시 거주자를 대상으로 가입한 피신청인의 ‘단체자전거공제’(이하 ‘이 사건 공제’라 함)에 공제금을 청구하여 ‘자전거상해입원위로금’ 및 ‘자전거상해진단위로금’은 지급받았는데, 치료 후에도 부상이 완쾌되지 않아 2016. 11. 23. ○○대학교병원 정형외과에서 후유장해지급률 30%에 해당한다는 진단을 받아 ‘자전거상해후유장해공제금’ 27,600,000원(주계약 및 특약)을 청구하자, 피신청인은 공제기간 만료 후 후유장해 진단을 받았다는 이유로 공제금 지급을 거절하였다.

2. 판 단

신청인은 이 사건 공제약관에서 공제금 지급사유로 정한 공제기간 중 자전거 사고로 상해가 발생하였고, 그로 인해 후유장해 진단을 받았음에도 치료경과 등과 상관없이 무조건 사고발생일로부터 1년이 경과한 뒤 후유장해 진단을 받았다는 이유로 공제금 지급을 거절하는 것은 부당하므로 공제금 지급을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 법률자문 결과, 신청인이 공제기간 중 자전거 상해가 발생하였고 그로 인해 발생한 후유장해에 대해서는 공제금을 지급하는 것은 맞지만 공제금을 지급하기 위한 보상요건을 충족하기 위해서는 ① 상해와 후유장해가 모두 공제기간 중에 발생해야 하고, ② 공제의 효력이 없어진 경우(보험만기)에는 상해발생일로부터 1년 이내에 발생한 장해에 대해서만 공제금을 지급할 수 있다는 자문을 받아 상해발생일로부터 약 1년 6개월이 경과한 뒤 후유장해 진단을 받은 신청인의 경우는 공제금 지급대상이 아니라고 주장한다.

이 사건 공제약관 제14조(공제금의 종류 및 지급사유) 제1항 제1호는 ‘공제기간 중 자전거 사고로 발생한 상해’를 규정하고 있고, 제2항에는 ‘공제기간 중에 제1호의 상해로 장해분류표에서 정한 각 장해지급률에 해당하는 장해상태가 되었을 때’ 후유장해공제금을 지급하도록 규정하고 있다.

피신청인은 법률자문에서 이 약관 조항에 의하면 상해사고와 후유장해 모두 공제기간 중 발생해야 공제금 지급대상이 되고, 가사 후유장해 진단을 받은 뒤 장해가 더 악화되면 적용하는 같은 약관 제15조 제3항을 준용한다 하더라도 상해발생일로부터 1년(10년 이상 계약은 2년) 이내에 후유장해 진단을 받아야 하지만 신청인은 상해발생일로부터 약 1년 6개월 뒤에 후유장해 진단을 받았기 때문에 공제금 지급책임이 없다는 자문을 받았으며 공제금 지급을 거부하고 있다.

그러나 이 사건 공제계약은 ○○사에서 자전거를 타다가 사고를 당하는 지역주민을 위해 가입하는 1년 만기 단체보험으로 이 사건 약관 제15조 제3항에 후유장해는 180일이 되는 날의 의사진단에 기초하여 고정될 것으로 인정되는 상태를 장해지급률로 결정하도록 명시하고 있으므로, 피신청인의 법률자문대로 자전거사고와 후유장해가 공제기간 안에 발생해야 한다면 공제기간 1년 중 최초 6개월 이내에 자전거 사고가 발생한 지역주민은 후유장해 공제금을 지급받을 수 있는 반면, 신청인의 경우처럼 공제기간 1년 중 6개월이 경과한 뒤에 자전거 사고가 발생한 지역주민은 사고일로부터 180일이 경과한 날은 모두 공제기간이 종료된 이후 이므로 후유장해 공제금을 지급받을 수 없

는 모순이 발생한다.

그럴 경우 피신청인은 공제기간 1년 중 6개월만 후유장해 공제금을 보장하게 되므로 만일 ○○시가 6개월이 아닌 1년간의 후유장해발생 위험률로 산정한 공제료를 납부했다면 피신청인은 6개월간의 후유장해 공제금은 지급하지 않아도 되므로 6개월간의 후유장해공제금에 해당하는 부당한 금전이득(보험료)이 발생한다 할 것이다.

한편, 피신청인은 한국소비자원의 후유장해공제금 지급권고(금융보험팀-4321, 2017. 8. 29.)에 대해 법률자문을 받은 결과, 한국소비자원이 법적 근거로 제시한 판례의 내용과 이 사건 공제약관 조항이 동일한 문구가 아니며, 쟁점이 된 사안도 동일하지 않아 공제금을 지급할 수 없다고 주장하고 있다. 관련 판례를 살펴보면 ‘보험기간 중 피보험자에게 재해가 발생하고 보험기간 만료 후에 장애상태가 된 경우라도 보험기간 중 재해가 발생했다면 장애상태 또는 장애상태의 진단이 보험기간 이후에 이루어졌다 하더라도 보험금 지급책임이 성립된다’(대법원 2008.10.9. 선고 2008다42683 판결), ‘이 사건 보통보험 약관에서 사고일로부터 180일 내에 신체 일부를 상실하거나 그 기능을 영구히 상실할 것을 후유장해보험금의 지급사유로 규정하고 있을 뿐 장애의 진단 확정까지 위 기간 내에 이루어질 것을 요구하고 있지 않으므로, 이 사건 사고와 상당인과관계가 있는 장애로서 사고일로부터 180일 내에 발생한 장애이기만 하면 이에 대하여 후유장해보험금을 지급할 의무가 발생하고, 그 진단확정은 위 180일은 물론 보험기간이 지난 후에 이루어져도 무방하다’라고 판시하고 있어 이 사건처럼 보험기간 중에 사고가 발생했지만 보험기간이 만료된 이후 후유장해를 진단받은 경우라도 진단 시기는 보험금 지급에 있어 제한사유에 해당하지 않는다는 판례들로 이 사건의 쟁점인 후유장해 진단 시기에 관한 판단이므로 피신청인의 주장처럼 쟁점이 다른 사안이라고 보기 어렵다.

아울러, 피신청인은 공제기간이 만료되면 상해발생일로부터 일정기간(10년 이내 계약은 1년, 10년 이상은 2년)동안 보장하는 약관 제15조를 준용해도 신청인이 상해발생일로부터 약 1년 6개월이 경과된 후 후유장해 진단을 받아 공제금을 지급받을 수 없다고 주장하는데, 이 약관조항은 후유장해 진단을 받고 그 상태가 더 악화된 경우에 적용하는 조항으로 신청인의 경우처럼 후유장해 진단이 보험기간 만료이후에 확정된 경우에 적용할 수 있는 조항은 아니라 할 것이다.

오히려 이 사건 공제약관 제15조제3항을 준용하면 후단에 장애분류표에 장애판정 시기가 별도로 정해진 경우에는 그에 따르라고 명시하고 있는데, 이 사건 공제약관 ‘[별표1] 장애분류표 - 8. 팔의 장애’에 명시된 장애판정기준에는 “골절부에 금속내고정물

등을 사용하였기 때문에 그것이 기능장해의 원인이 되는 때에는 그 내고정물 등이 제거된 후 장해를 판정한다.”라고 규정하고 있어 이 단서조항을 적용하면 신청인이 요골두불유합으로 인공골두 치환술을 시행하면서 내고정물을 제거한 2016. 9. 9. 이후 장해를 판정해야 하므로 2016. 11. 23. 후유장해 진단을 받고 후유장해 공제금을 청구한 신청인은 이 사건 공제약관에 따라 적법하게 후유장해공제금을 청구한 것이며, 사고일로부터 「상법」제662조에서 정한 보험금청구권 소멸시효 3년도 경과하지 않아 피신청인의 후유장해공제금 지급책임도 발생한다.

특히 이 사건 공제약관의 조항을 문구 그대로 해석하면 ① 공제기간 중 자전거 사고로 상해가 발생할 것, ② 공제기간 중에 발생한 자전거 사고로 장해분류표에서 정한 장해상태가 될 것 등 두 가지 조건을 충족하는 경우 후유장해공제금이 지급되는 것으로도 해석이 가능한데, 약관 조항의 뜻이 명백하지 아니한 경우에는 「약관의 규제에 관한 법률」제5조제2항이 규정하는 작성자 불이익의 원칙을 적용하여 신청인에게 유리하게 해석해야 하므로 공제기간 중 자전거 사고로 상해가 발생했고 그 상해와 상당인과관계가 있는 후유장해 진단을 받은 신청인은 위 약관 해석 원칙에 의할 경우 이 사건 공제약관에서 후유장해공제금을 지급하기 위한 조건을 모두 충족한다 할 것이다.

이상을 종합하면, 피신청인은 신청인이 청구한 후유장해지급률 30%에 해당하는 후유장해공제금 27,600,000원과 공제금 청구일로부터 10일이 경과한 날부터 이 사건 조정일까지 기간에 대해 이 사건 공제약관에서 정한 지연이자를 더하여 지급하는 것이 상당하다.

피신청인은 2018. 6. 11.까지 신청인에게 27,600,000원과 공제금 청구일로부터 10일이 경과한 날부터 지급일까지의 기간에 대해 이 사건 보험약관에서 정한 지연이자를 더하여 지급하되, 만일 피신청인이 지급을 지체하면 2018. 6. 12.부터 다 갚는 날까지 연 6%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

[관련 법규 및 고시]

「상법」 제662조, 「약관의 규제에 관한 법률」 제5조

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

● 착오 지급을 이유로 환수처리한 ● 암치료보험금 지급 요구

주 문

1. 피신청인은 2018. 7. 16.까지 신청인에게 암 사망보험금 중 환수하여 차감한 6,000,000원과 동 금액을 차감한 날부터 지급일까지 기간에 대해 이 사건 보험약관에서 정한 지연이자를 더하여 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2018. 7. 17.부터 다 갚는 날까지 연 6%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

이 유

1. 기초사실

신청인은 1997. 6. 6. 배우자 亡 노○○(이하 ‘종피보험자’라 함)을 종피보험자로 하여 피신청인의 ‘○○○암치료보험’(이하 ‘이 사건 보험’이라 함)에 가입했는데, 2001. 8. 13. 종피보험자가 위암(특정암)으로 진단받아 12,000,000원(60%)을 수령했고, 2016. 5. 2. 혈액암(특정암이외의 암)으로 다시 진단받아 6,000,000원(60%)을 지급받았다. 이후 종피보험자가 2017. 4. 3. 사망하여 사망보험금 12,000,000원(60%)을 청구하자 원래 암관련치료보험금은 최초 1회만 지급해야 하는데, 2016. 5. 2. 지급한 암치료보험금 6,000,000원은 잘못 지급한 것이라며 암사망보험금 12,000,000원에서 6,000,000원을 공제하고 지급하였다.

2. 판 단

신청인은 종피보험자가 위암(특정암)과 골수형성이상증후군(일반암)을 진단받아 보험증권 및 이 사건 보험약관에 규정한대로 특정암치료보험금과 암치료보험금을 각각 지급받은 것이므로 피신청인이 사망보험금에서 공제한 암치료보험금 6,000,000원을 다시 지급해 줄 것을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 이 사건 보험약관에 ‘암 관련치료보험금은 책임개시일 이후에 최초로 진단 확정되는 암에 대해서 1회만 지급합니다.’라고 명시하고 있고, 2001년 종피보험자가 위암으로 진단받아 특정암보험금을 지급하였으므로 추가로 종피보험자가 암 진단을 받더라도 지급책임이 없으나, 담당직원의 착오로 2016년 종피보험자의 혈액암 진단 시 암치료보험금 6,000,000원을 잘못 지급한 것이므로 암 사망보험금에서 잘못 지급한 암치료보험금 6,000,000원을 공제한 것은 부당하지 않다고 주장한다.

피신청인은 이 사건 보험 약관에 책임개시일 이후 최초 진단된 암에 대해서 1회만 보험금을 지급하도록 명시하고 있다고 주장하나, 약관 본문의 규정에는 책임개시일 이후 ‘특정암’ 진단 시 ‘특정암치료보험금’을 지급하고, ‘특정암 이외의 암’으로 진단 시 ‘암치료보험금’을 지급하도록 명시하고 있을 뿐 두 가지 보험금 중 하나만 지급한다는 내용이 명시되어 있지 않다.

이 사건 약관에서 두 가지 보험금 중 하나만 지급한다는 내용은 보통약관 본문이 아닌 [별표1] ‘보험금 지급기준표’ 하단 단서조항에 ‘* 암관련치료보험금은 책임개시일 이후에 최초로 진단 확정되는 암에 대해서 1회만 지급한다’고 기술한 내용이 유일한데, 다시 [별표1] ‘보험금 지급기준표’ 본문에는 ‘특정암’과 ‘특정암 이외의 암’, ‘상피내암’을 암치료보험금으로 구분하여 각각 피보험자 1인당 생존시 1회에 한해 지급한다는 문구(상피내암치료보험금은 ‘생존시 1회에 한함’으로 기재)와 지급액을 명시하고 있어 하단 단서조항만으로는 3가지 암관련치료보험금 중 최초 진단된 1개의 암 보험금만 지급한다는 내용으로 이해되기는 어려운 것으로 보인다. 마찬가지로 암관련치료보험금 지급책임을 명시하고 있는 약관 제10조 제1항 제1호와 제2호에는 ‘피보험자가 책임개시일 이후에 최초로 특정암으로 진단이 확정되었을 때’와 ‘피보험자가 책임개시일 이후에 최초로 특정암 이외의 암으로 진단이 확정되었을 때’로 구분하여 각각 지급책임을 명시하고 있어 두 가지 보험금 중 하나만 지급하는 규정이 아니라 오히려 두 가지 모두 각각 보험금이 지급되는 규정으로 이해하는 것이 합리적이고 평균적인 해석이라 할 것이다.

또한, 신청인은 이 사건의 쟁점처럼 두 가지 보험금 중 최초 진단된 암에 대해서만 보험금을 지급하는 것이 타당하다고 판단한 경우라며 관련 판례(대법원 2015. 8. 26. 선고 2015다54196 판결)를 제시하고 있는데, 위 판결의 쟁점은 약관에는 일반암 진단자금과 다발성진단자금은 최초 진단된 암에 대해 1회만 지급한다고 명시한 반면 보험증권에는 각각 1회에 한해 지급한다고 명시하여 상호 모순이 생겼을 때 보험증권은 증거증권에 불과하므로 약관내용을 우선해서 적용해야 한다고 판시한 판례이지, 이 사건처럼 약관본문 및 별표에 각각 별도로 보험금 지급책임을 명시하고 있는 경우와 다르며, 오히려 위 판례에 비추어 보면 이 사건은 약관본문 및 보험증권에 모두 두 가지 보험금 중 최초 진단된 1회만 지급한다고 명시하지 않았으므로 피보험자가 생존 중 ‘특정암’과 ‘특정암 이외의 암’으로 별도 진단받으면 각각 1회에 한해 보험금을 지급받을 수 있다고 다의적으로 해석할 수도 있다 할 것이다.

특히 보험금지급을 전문적으로 수행하는 피신청인의 담당직원조차도 약관 내용을 충분히 이해하지 못하고 오해하여 특정암치료보험금과 암치료보험금을 각각 지급했다가 암사망보험금 지급과정에서 비로소 착오지급을 확인하고 이미 지급했던 암치료보험금을 환수차감한 점으로 볼 때도 이 사건 약관조항은 불명확하고 다의적 해석이 가능한 내용으로 작성자인 피신청인에게 불리하게 해석하고 고객에게 유리하게 해석해야 하므로 단순히 약관 본문도 아닌 별표의 하단 단서조항에 1회만 지급한다는 내용이 기재되어 있다는 사실만으로 신청인의 동의도 없이 일방적으로 암사망보험금에서 암치료보험금 6,000,000원을 환수차감하고 지급한 것은 부당하다고 판단된다.

이상을 종합하면, 피신청인이 착오 지급을 이유로 신청인에게 암사망보험금 중 6,000,000원을 차감하여 지급한 것은 부당하므로 피신청인은 환수차감한 6,000,000원과 동 금액을 차감한 날부터 지급일까지 기간에 대해 이 사건 보험약관에서 정한 지연이자를 더하여 지급하는 것이 상당하다.

피신청인은 2018. 7. 16.까지 신청인에게 암 사망보험금 중 환수차감한 6,000,000원과 동 금액을 차감한 날부터 지급일까지 기간에 대해 이 사건 보험약관에서 정한 지연이자를 더하여 지급하되, 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2018. 7. 17. 부터 다 갚는 날까지 연 6%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

● 열차가 진입 중인 철로에 뛰어들어 사망한 사고에 대한 재해사망보험금 지급 요구

주 문

이 사건 분쟁조정 신청에 대해서는 조정하지 아니한다.

이 유

1. 기초사실

- 가. 신청인의 배우자 망 정○○(1966. 3. 18.생, 이하 ‘피보험자’라고 함)은 2014. 5. 23. 피신청인과 ‘○○○○종신보험(무배당)2종’ 계약(이하 ‘이 사건 보험계약’이라 함)을 체결하였다.
- 나. 신청인은 피보험자가 2017. 11. 22. 열차사고로 사망하자 피신청인에게 재해사망 보험금 300,000,000원 및 교통재해사망보험금 300,000,000원의 지급을 요구하였다.
- 다. 피보험자는 2017. 11. 10. 안○○내과의원에서 ○○○○정(수면유도제)을 처방받았고, 2017. 11. 14. 김○○내과의원에서 △△△정(수면유도제)을 처방받았으며, 같은 해 11. 16. 김○○내과의원 의무기록지에는 ‘NP(신경정신과) 전원’, ‘△△△도 안들음’ 으로 기록되어 있다.
- 라. 피보험자는 2017. 11. 22. 경기도 ○○군 소재 ○○역 철로에서 열차에 치어 사망하였고, 유서는 발견되지 않았다.
- 마. 이 사건 보험계약의 약관 중 관련 부분은 다음과 같다.

1) 재해사망 특별약관

● 제3조(보험금의 지급사유)

회사는 피보험자에게 이 특약의 보험기간 중 재해가 발생하고, 그 재해를 직접적인 원인으로 사망한 경우에는 보험수익자에게 약정한 재해사망보험금을 지급합니다.

● 제5조(보험금을 지급하지 않는 사유)

회사는 다음 중 어느 한 가지로 보험금 지급사유 또는 보험료 납입면제사유가 발생한 때에는 보험금을 지급하지 않으며, 보험료의 납입을 면제하지 않습니다.

1. 피보험자가 고의로 자신을 해친 경우. 다만, 피보험자가 심신상실 등으로 자유로운 의사결정을 할 수 없는 상태에서 자신을 해친 경우에는 보험금을 지급하거나, 보험료의 납입을 면제합니다.

2) 교통재해사망 특별약관

● 제3조(‘교통재해’의 정의)

이 특약에서 ‘교통재해’는 ‘교통재해분류표([별표3]참조)’에서 정하는 교통재해사고를 말합니다.

● 제5조(보험금의 지급사유)

회사는 피보험자에게 다음 중 어느 하나의 사유가 발생한 경우에는 보험수익자에게 약정한 보험금을 지급합니다.

1. 이 특약의 보험기간 중 ‘뺑소니, 무보험 자동차에 의한 교통사고’가 발생하고, 그 ‘뺑소니 무보험 자동차에 의한 교통사고’를 직접적인 원인으로 사망한 경우 : 뺑소니·무보험차 교통사고 사망보험금
2. 이 특약의 보험기간 중 ‘뺑소니, 무보험 자동차에 의한 교통사고’를 제외한 교통재해가 발생하고, 그 ‘뺑소니, 무보험자동차에 의한 교통사고’를 제외한 교통재해를 직접적인 원인으로 사망한 경우 : 일반 교통재해사망보험금

● 제7조(보험금을 지급하지 않는 사유)

회사는 다음 중 어느 한가지로 보험금 지급사유 또는 보험료 납입면제사유가 발생한 때에는 보험금을 지급하지 않으며, 보험료의 납입을 면제하지 않습니다.

1. 피보험자가 고의로 자신을 해친 경우

다만, 피보험자가 심신상실 등으로 자유로운 의사결정을 할 수 없는 상태에서 자신을 해친 경우에는 보험금을 지급하거나, 보험료의 납입을 면제합니다.

2. 판 단

신청인은 피보험자가 자살을 준비하거나 계획했다고 볼만한 사정이 확인되지 않았고, 자살 동기가 없으며, 최종적으로 열차의 반대 방향으로 달렸다는 목격자 진술 등을 고려할 때 피신청인이 이 사건 사고에 대해 자살이 아닐 가능성에 대한 합리적 의심이 들지 않을 만큼 명백한 주위 정황사실을 입증했다고 볼 수 없어 재해사망보험금 및 교통재해사망보험금의 지급을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 피보험자가 사망하기 전 불면증으로 수면유도제를 처방 받은 사실이 있고, 콜센터 상담원에게 보험료 납부가 어렵다며 계약상태, 실효 등을 문의하고 약 6,600만 원을 보험계약 대출 받은 사실 등에서 자살의 동기가 전혀 없다고 볼 수 없고, 목격자 진술 상 처음에는 피하려는 의도 없이 선로를 따라 열차를 향해 뛰어간 사실 등으로 미루어 신변을 비관하여 스스로 철로에 뛰어들어 자살한 것이므로 재해사망보험금 및 교통재해사망보험금을 지급할 수 없다고 주장한다.

피신청인이 이 사건 보험계약에 따른 보험금 지급 책임을 면하기 위해서는 면책사유에 해당하는 ‘피보험자가 고의로 자신을 해친 사고’ 임을 증명해야 하는데, 그 증명은 자살의 의사를 분명히 밝힌 유서의 존재나 일반인의 상식에서 자살이 아닐 가능성에 대한 합리적인 의심이 들지 않을 만큼 명백한 주위 정황사실을 밝힘으로써 이루어질 수 있다(대법원 2001. 1. 30. 선고 2000다12495 판결 등 참조).

경기○○경찰서 내사결과보고서에 따르면 피보험자는 사고가 발생하기 3년 전부터 허리디스크로 일을 쉬고 있었고, 2017년 발생한 교통사고로 목과 머리부위에 통증이 심하여 많이 우울해 하였다는 유족진술이 확인되고, 사망 십여일 전 2차례 처방 받은 수면유도제의 효과가 없다는 내용이 차트에 기재되어 있는 등 심한 스트레스 상황에 있었을 것으로 추정되는 점에서 피보험자에게 자살의 동기가 전혀 없었다고 보기 어렵다.

피보험자가 선로에 떨어지는 장면이 촬영된 CCTV영상에는 플랫폼 기둥에 기대어 앉아 있던 피보험자가 일어선 후 선로 방향으로 두세걸음 걸어가 플랫폼 끝에서 선로를 향해 뛰어내리는 장면이 확인되는데, 뛰어내리기 직전 스스로 무릎을 굽힌 점에서 피보험자의 자발적 행위로 보이고, 뛰어내린 후 열차가 플랫폼에 진입할 때까지 약 35초의 시간 간격을 고려할 때 옆으로 이동하는 등의 방법으로 사고를 회피할 기회도 있었

을 것으로 보이는 점, 사망 직전 순간적인 정신적 공황상태를 가져올 만한 사정도 확인되지 않는 점 등을 종합하면 비록 자살의 의사를 밝힌 유서가 발견되지 않았지만 일반인의 상식에서 자살이 아닐 가능성에 대한 합리적 의심이 들지 않을 만큼의 명백한 주위 정황사실은 입증되었다고 할 것이다.

이상을 종합하면, 피보험자의 사망은 이 사건 보험계약 약관의 보상하지 않는 손해에서 정한 ‘피보험자가 고의로 자신을 해친 경우’에 해당하는 것으로 판단되므로, 이 사건 분쟁조정 신청에 대하여 조정하지 아니함이 상당하다.

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

● 후미추돌 사고로 파손된 자동차의 ● 시세하락손해 보상 요구

주 문

1. 피신청인은 2017. 7. 31.까지 신청인에게 1,860,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2017. 8. 1.부터 다 갚는 날까지 연 6%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

이 유

1. 기초사실

피신청인의 피보험차량이 2016. 7. 16. 09:50경 정차 중이던 신청인의 차량(이하 '이 사건 자동차'라 함) 후미를 추돌하여 이 사건 자동차가 파손되는 사고(이하 '이 사건 사고'라 함)가 발생하였는데, 신청인은 보험자인 피신청인에게 수리 비용 외에 이 사건 사고로 이 사건 자동차의 수리 후 발생한 시세하락 손해의 보상을 요구하였다.

2. 판 단

신청인은 피신청인 측 피보험자의 과실 100%로 발생한 이 사건 사고로 이 사건 자동차의 가치가 하락하였으므로 피신청인은 정확한 기준과 근거에 의해 산정한 손해를 배상하여야 하고, 피신청인이 주장하는 '자동차시세하락손해' 약관은 소비자에게 부당하게 불리하여 받아들일 수 없다고 주장한다.

이에 대하여 피신청인은 가해차량이 가입한 자동차보험약관의 자동차시세하락손해 지급 기준은 '사고로 인한 자동차(출고 후 2년 이하인 자동차에 한함)의 수리비용이 사고 직전 자동차가액의 20%를 초과하는 경우 출고 후 1년 이하인 자동차는 수리비용

의 15%를 지급하고, 출고 후 1년 초과 2년 이하인 자동차는 수리비용의 10%를 지급함'이라고 명시하고 있으나, 피해 차량은 출고 후 2년 5개월이 경과한 차량으로 약관상 자동차시세하락손해 지급 대상에 해당되지 않는다고 주장한다.

피신청인의 자동차보험 약관 별표2 대물배상 지급기준의 차량가치하락 손해에 대해서 경우로 한정하고 있고, 본 사고로 인해 수리 후 가치가 하락한 신청인의 차량은 해당되지 않는다.

그러나 우리 법원은 책임보험에서 피해자 직접청구권의 법적 성질에 관하여 보험자가 피보험자의 피해자에 대한 손해배상채무를 병존적으로 인수한 것으로서 피해자가 보험자에 대하여 가지는 손해배상청구권이고 피보험자의 보험자에 대한 보험금청구권의 변형 내지는 이에 준하는 권리는 아니라고 판단하였다. (대법원 1994. 5. 27. 선고 94다6819 판결, 대법원 2014. 9. 4. 선고 2013다71951 판결 등)

또한 신청인은 사고의 피해자 일 뿐 피신청인의 보험 약관에 구속력이 미치지 같은 피해자는 자동차보험 계약의 당사자가 아니므로 가해자와 보험사가 체결한 자동차보험 계약 약관에 따른 구속력이 발생하지 않으며, 약관에도 소송(민사조정, 중재를 포함)이 제기되었을 경우에는 대한민국 법원의 확정판결 등에 따라 피보험자가 손해배상 청구권자에게 배상하여야 할 금액(지연배상금을 포함)을 제1항의 '보험금지급기준에 의해 산출한 금액'으로 보고 있어 자동차보험 계약상의 금액이 아닌 민법에 따른 실제 손해를 배상하도록 규정하고 있다.

피신청인은 피보험자(가해자)와 체결한 자동차 보험 약관의 시세하락손해 지급 기준에 해당하지 않는다는 이유로 피보험자가 사고로 인해 피해자에게 시세하락손해에 대한 법률상 배상책임을 부담하는지 여부는 따지지도 않은 채 보험금 지급 의무가 없다고 주장하였다.

우리 법원은 책임보험에서 피해자 직접청구권의 법적 성질에 관하여 보험자가 피보험자의 피해자에 대한 손해배상채무를 병존적으로 인수한 것으로서 피해자가 보험자에 대하여 가지는 손해배상청구권이고 피보험자의 보험자에 대한 보험금청구권의 변형 내지는 이에 준하는 권리는 아니라고 판단하였다.

(대법원 1994. 5. 27. 선고 94다6819 판결, 대법원 2014. 9. 4. 선고 2013다71951 판결 등)

또한 자동차보험 계약의 당사자는 보험회사와 피보험자로 신청인과 같은 피해자는 자동차보험 계약의 당사자가 아니므로 가해자와 보험사가 체결한 자동차보험 계약 약관

에 따른 구속력이 발생하지 않으며, 약관에도 소송(민사조정, 중재를 포함)이 제기되었을 경우에는 대한민국 법원의 확정판결 등에 따라 피보험자가 손해배상 청구권자에게 배상하여야 할 금액(지연배상금을 포함)을 제1항의 '보험금지급기준에 의해 산출한 금액'으로 보고 있어 자동차보험 계약상의 금액이 아닌 민법에 따른 실제 손해를 배상하도록 규정하고 있다.

피신청인은 2017. 7. 31.까지 신청인에게 1,860,000원을 지급한다. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2017. 8. 1.부터 다 갚는 날까지 연 6%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

[관련 법규 및 고시]

「민법」 제393조, 제750조, 제763조, 제393조, 제394조, 제396조, 제399조, 「상법」 제724조

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.



제 2 장

집단분쟁조정 사례



● 차량 녹 발생 미고지에 따른 차량 ● 구입대금 환급 등 요구

주 문

1. 피신청인 1은 별지 제1기재 해당 피신청인(딜러)들과 연대하여 별지 제1기재 신청인들에게,
 - 가. 별지 제1기재된 각 차량의 스티어링 행거빔, 시트 프레임, 하체를 점검하여 이 확인되는 경우 무상으로 스티어링 행거빔은 대시보드 및 주변 부품을 탈거하여 녹을 제거한 후 방청을 실시하고, 시트 프레임은 덮고 있는 가죽과 내장재를 분리하여 녹을 제거한 후 방청을 실시하고, 차량 하체는 육안으로 확인되는 녹에 대하여 언더코팅의 방법으로 방청을 실시한다.
 - 나. 위 신청인들이 지정한 장소에서 위 차량을 인도받고, 위 작업 완료 후 위 신청인들이 지정한 장소로 위 차량을 반납한다.
 - 다. 위 차량을 인도받음과 동시에 렌터카를 제공하고, 신청인들은 차량을 인도받음과 동시에 렌터카를 반납한다.
 - 라. 위 가목의 녹제거 및 방청작업이 완료된 차량을 신청인들에게 인도한 날로부터 3년 이내에 스티어링 행거빔, 시트 프레임, 하체에 녹이 재발한 경우 재작업을 실시하며, 만약 녹 재발이 지속되는 경우 위 작업은 아래 마목의 특별 보증기간동안 실시한다.
 - 마. 위 가목의 녹제거 및 방청작업이 완료된 차량의 녹이 재발하여 차량의 안전·기능·성능에 문제가 발생한 경우 ‘10년 무제한 km’의 조건으로 특별보증을 실시한다.
 - 바. 각 차량의 품질보증서에 기재된 품질보증기간을 1년 연장하고, 오일 2회 교환권 및 오일 필터 1회 교환권을 제공한다.

사. 별지 1에 기재된 손해배상금을 각 지급한다.

2. 피신청인 1은 별지 2기재 참가신청인에게,

가. 별지 제2기재된 각 차량의 스티어링 행거빔, 시트 프레임, 하체를 점검하여 녹이 확인되는 경우 무상으로 스티어링 행거빔은 대시보드 및 주변 부품을 탈거하여 녹을 제거한 후 방청을 실시하고, 시트 프레임은 덮고 있는 가죽과 내장재를 분리하여 녹을 제거한 후 방청을 실시하고, 차량 하체는 육안으로 확인되는 녹에 대하여 언더코팅의 방법으로 방청을 실시한다.

나. 위 참가신청인들이 지정한 장소에서 위 차량을 인도받고, 위 작업 완료 후 위 참가신청인들이 지정한 장소로 위 차량을 반납한다.

다. 위 차량을 인도받음과 동시에 렌터카를 제공하고, 참가신청인들은 차량을 인도받음과 동시에 렌터카를 반납한다.

라. 위 가목의 녹제거 및 방청작업이 완료된 차량을 참가신청인들에게 인도한 날로부터 3년 이내에 스티어링 행거빔, 시트 프레임, 하체에 녹이 재발한 경우 재작업을 실시하며, 만약 녹 재발이 지속되는 경우 위 작업은 아래 마목의 특별보증기간동안 실시한다.

마. 위 가목의 녹제거 및 방청작업이 완료된 차량의 녹이 재발하여 차량의 안전·기능·성능에 문제가 발생한 경우 ‘10년 무제한 km’의 조건으로 특별보증을 실시한다.

바. 각 차량의 품질보증서에 기재된 품질보증기간을 1년 연장하고, 오일 2회 교환권 및 오일 필터 1회 교환권을 제공한다.

사. 별지 2에 기재된 손해배상금을 각 지급한다.

3. 별지 제1기재 신청인 및 별지 제2기재 참가신청인의 나머지 분쟁조정신청에 대하여는 각 조정하지 아니한다.

1. 기초사실

가. 피신청인 1이 수입한 ○○○○ 차량(이하 ‘차량’이라고 함)을 소유한 소비자들은 네이버 카페에서 차량 정보를 공유하던 중 2017. 8. 초 차량 외관에서 확인되지 않는 대시보드 내 행거 빔 부위에 녹이 발생한다는 사실을 알게 되었고, 별지 1 기재 신청인들은 차량의 소유자들로 2017. 10. 18. 소비자분쟁조정위원회에 차량의 구입대금 환급 등을 요구하며 피신청인들을 상대로 집단분쟁조정을 신청하였다. 이후 소비자분쟁조정위원회는 2017. 12. 4. 「소비자기본법」 제68조 제1항, 제2항 「동법시행령」 제58조에 따라 50명 이상의 소비자 피해가 확인되는 사업자 피신청인 1에 대하여 이 사건 집단분쟁조정절차를 개시하였고, 별지 2 기재 참가신청인들은 「동법」 제68조 제3항에 따라 2017. 12. 11.부터 같은 달 29.까지 한국소비자원 홈페이지를 통해 온라인으로 집단분쟁조정절차의 당사자에 추가로 참가하였다.

나. 피신청인 1이 차량 녹 발생 사실을 공식적으로 인지한 이후인 2017. 9. 27. 발표한 입장문을 요약한 내용은 다음과 같다.

- 5월에 출고한 ○○○○ 대시보드 내 행거 빔에 녹이 발생했다는 접수가 8월 7일에 되어 원인을 조사 중에 있음.
- ○○는 행거 빔을 기능 부품으로 그 성능을 보존하고 있으며, 금번 녹 발생 현상은 차량의 안전운행, 성능 및 기능에 전혀 영향을 주지 않음을 명확하게 확인하여 드림.
- 행거 빔의 녹 발생 유무에 따라 차량 실내 공기에 미치는 영향을 조사한 결과 차이가 없음을 확인함.
- ○○는 ○○○○ 뿐만 아니라 △△△△을 포함해 3년 또는 10만km 이내 차량에 대해 행거 빔의 녹 제거 및 방청 작업을 무상으로 진행하고, 방청 작업 후에도 녹이 재발하는 경우 다시 무상으로 녹 제거 작업을 해드립니다.

다. 피신청인 1이 발급한 보증서 내용은 다음과 같다.

- 폐사에서 수입, 판매한 자동차는 자동차 관련 제반 법 규정에 적합하도록 설계, 제작 되었으므로 사용자 설명서에 명시된 점검 및 정비주기와 사용지침에 따라 사용하면 차량은 항상 최적의 상태와 최고의 성능으로 안전하게 유지될 것을 확신하며, 폐사의 보증규정과 소비자보호법 등 관련법에 의거 다음과 같이 보증하여 드립니다.

○ 보증범위

폐사에서는 교부된 사용자 설명서의 점검 및 정비주기와 사용지침에 따라 정상적으로 관리 사용한 상태에서 보증기간 내에 해당하는 자동차는 그 자동차를 구성하는 각 부품의 재질 또는 제조상의 결함에 의한 고장임이 기술적 분석에 의하여 밝혀진 경우 당해 부품을 무상으로 수리 또는 교환하여 드리며, 비사업자용 승용차에 한하여 주행 및 안전도 등과 관련된 중대한 결함이 발생시 소비자피해보상규정에 의거 보증하여 드립니다.

○ 보증기간

보증기간은 신차 인도일로부터 적용되며 기간과 주행거리 중 먼저 도래한 것을 보증기간의 만료로 간주합니다. (중략) 보증결함들은 결함이 발견된 후 가능한 빨리 합리적인 처리를 하여야만 하며, 결함을 판정하기 위해서는 자동차가 ○○지정 서비스 센터로 정상 업무시간에 도착하여야만 합니다.

1. 일반보증기간 : 36개월 또는 100,000km
2. 소비자 피해보상 규정에 따른 제품교환 또는 환불의 경우
3. 부품 보증 : 12개월 또는 20,000km(유상 교환부품 해당)
4. 차체 부식 보증 : 정상적으로 관리 사용한 상태에서 차량의 재질이나 제조상의 결함으로 차체에 부식이 발생한 경우 36개월 보증합니다.

라. 피신청인 1이 제출한 이 사건 차량의 주문·제작·수입·판매 과정은 다음과 같다.

- 차량 주문 : 딜러사가 예상 수요 차량을 피신청인 1에게 주문하면 3개월 뒤 제작 완료
- 차량 제작 : ○○○○ 차량은 ○○ 미국 법인의 미국 오하이오 소재 “◇◇◇◇◇”에서 부품 제작사로부터 부품을 공급받아 완성차를 제작
- 미국 내 육상 운송 : 완성차는 기차를 통해 미국 LA Hueneme 항구까지 운송되며 운송기간은 21~30일 소요
- 미국 항구에서의 선적 : 차량은 선적 전 대기구역에 보관되며 그 곳에서 인스펙션 전문회사 □□ 글로비스가 차량의 외관/내부 검사 실시하여 손상이나 흠집이 심각하면 출항이 보류되며, 경미한 경우에는 보수 작업을 거친 다음 출항함.
- 해상운송 : 미국항구에서 한국 평택항까지 해상 운송은 22~30일 정도 소요됨.

- 평택항 입항 : 평택항 국제자동차부두에 입항하여 선박에서 차량을 하역하면 피신청인 1과 하역 및 보관 계약을 체결한 (주)△△△에서 외관품질점검을 실시하고, 손상이 있는 차량의 경우 Cargo Damage Report를 작성함.
- 보세구역 이동 및 보관 : 경기도 평택시 포승읍 신영리 소재 보세구역 이동하여 보관되며 반입신고 함. 통상 보세구역에 2일 정도 보관되며 그 기간 내에 수입통관 신고가 이루어짐.
- PDI 작업 : 딜러사의 출고 요청에 따라 보세 구역의 차량은 PDI 센터로 이동하게 되고 반출신고가 이루어짐. PDI 센터에서는 (주)△△△가 5일 동안 차량의 출고 전 점검(세차, 외관 및 기능 점검, 내비게이션 소프트웨어 설치, 광택, 주유)을 실시함.
 - 외관 점검의 경우, 휠, 와이퍼, 그릴 등 차량을 주차해 놓은 상태에서 육안으로 확인이 되는 외관에 한정하여 스크래치, 칩 및 녹 등을 점검함.
 - 기능 점검의 경우, 하체 점검, 물품 및 라벨 점검, 보닛 내부 점검, 실내/외 기능 점검, road test 실시함. 차량을 리프트에 올려 차량 하부를 점검할 때 하체 부품(드라이브 샤프트, 프런트 너클, 조인트, 패드 및 디스크)의 파손, 기능 이상, 누유, 부식 및 방청 상태를 점검함.
 - 외관/기능 점검 과정에서 트렁크, 도어, 휠, 후드 등 차량의 외관에 도장불량 또는 물류과정에서 발생한 스크래치나 칩 등으로 인해 미세한 녹이 발견되면, (주)△△△는 피신청인 1에게 이를 보고하고 녹을 제거한 다음 도장함. 이 사건에서 문제가 되고 있는 스티어링 행거빔이나 시트 프레임 부분은 차량을 뜯어야 확인이 가능한 부분이어서 일반적인 점검 대상이 아니기 때문에 녹 발생 사실을 보고받은 바 없음.
 - 피신청인 1은 이 사건 녹 발생 사실을 인지 후 2017. 8. 22.부터 PDI센터에서 문제가 되는 스티어링 행거빔, 시트백 프레임 부분의 녹을 확인하여 녹이 있으면 이를 제거하고 방청/코팅 작업을 실시하고 있음. 그리고 차량 하체 부위에도 부식이 아닌 단순한 녹이 있는 경우에도 코팅작업을 실시하고 있음. 다만 주물 제작된 너클, 드라이브 샤프트, 조인트 등의 하체 부품은 부식율을 고려한 안전 계수가 적용되어 설계되고 있기 때문에 코팅작업 전에 녹을 제거하고 있지는 않음
- 딜러사 출고 : 피신청인 1과 딜러사와의 매매계약에 따라 차량이 인도됨.
- 소비자에게 차량 인도 : 딜러사와 소비자 사이의 매매계약에 따라 차량이 인도됨. 블랙박스도 소비자가 차량 인수 후 직접 장착하거나, 고객의 요청에 의해서 각 딜

러사에게 외부업체에 의뢰하여 설치함.

마. 피신청인 1이 제출한 이 사건 차량의 녹 제거 및 방청 작업 설명은 다음과 같다.

○ 사전 준비 작업

- 스티어링 행거빔 : 대시보드 주변 부품(계기판, 오디오, 글로브박스 등)과 대시보드 탈거(2시간 소요)함. 과거에는 탈거하지 않고 작업을 하였지만 현재는 고객의 요청에 따라 탈거하여 작업함. 대시보드 및 주변 부품이 탈거된 상태에서 스티어링 행거빔을 탈거(1시간 소요)함.
- 시트 프레임 : 시트 프레임은 시트 안쪽에 있기 때문에 시트 프레임의 녹 제거 및 방청 작업을 위해서는 덮여있는 가죽이나 내장재를 분리해야 함. 이 경우 지퍼를 열거나 간단한 고정장치를 제거하여 분리함.
- 하체 : 차량을 리프트에 올려 하체를 볼 수 있도록 함.

○ 녹 제거 작업

- 스티어링 행거빔 및 시트 프레임 : 녹 제거제 ‘○○○○’를 와이어 브러쉬, 붓 또는 형짚에 바른 후 녹 부위에 수 차례 문지름. 행거빔을 탈거한 경우엔 와이어 브러쉬를 사용하지만, 탈거하지 않은 경우와 시트 프레임의 경우에는 와이어브러쉬가 접근하기 어려운 부분이 있어 붓이나 형짚을 사용함.(2시간 소요)
- 하체 : 하체 부분의 녹은 하체 부싱 등의 테두리 부분이나 주물 방식으로 만든 부품이나 가공면에 발생하는데 코팅작업을 위해 이물질 제거하지만 녹제거 작업은 실시하지 않음.

○ 방청/코팅 작업

- 스티어링 행거빔 및 시트 프레임
(행거빔을 탈거하지 않은 경우) 방청제 ‘○○○○’를 스폰지 또는 형짚에 묻혀 부품 위에 칠하는 방식으로 방청 작업을 진행함. 방청 작업은 녹이 없는 부위에도 전부 진행함. 시트 프레임도 동일한 방법임(1시간 소요)
(행거빔을 탈거한 경우) 코팅제 ‘○○○○ 검은색 스프레이’를 행거빔 위에 도포하는 방식으로 코팅 작업을 진행함.(0.5시간 소요)
- 하체 : 이물질을 제거하고 코팅제 ‘○○○○’ 은색 및 검은색 스프레이를 도포함. 언더코팅과 유사한 방법임.

바. 피신청인 1이 제출한 녹 발생이 실내 공기에 미치는 영향에 대한 조사 결과 내용

은 다음과 같다.

- 측정 위치 : 운전자 얼굴 위치
 - 운전석 시트 위치 : 슬라이드 위치 맨 앞에서부터 118mm
 - 포집부 위치(높이) : 엉덩이 시트 쿠션으로부터 600mm
- 포집 방법 : 펌프로 공기를 흡입하여 카본테이프(양면)에 흡입공기를 통과하게 하여 미립자 포집(흡인 펌프 능력 40L/min, 20분 포집)
- 측정 방법 : 녹 발생차량과 녹이 거의 없는 차량의 공기 포집 결과 비교
- 부유물 측정 결과

차량	측정위치	분출구	Fe계 부유물 개수	
			Under 10 μ m	Over 10 μ m
녹발생 차량	얼굴위치	vent	14	0
녹발생 거의 없는 차량	얼굴위치	vent	12	0
야외	교차로	-	40	2

사. ○○○○ 17년식 차량의 부품 제작사는 다음 표와 같다.

Part	Sub-Part	제조업체 (제조거점)
스티어링 행거빔	BEAM COMP., STEERING HANGER	○○○○○○○ (Canada)
Seat Back Frame (Rear)	FRAME COMP., L. RR. SEATBACK, R. RR. SEATBACK	○○○○○○○○ (US Ohio)
Seat Frame (Front)	FRAME COMP., L. FR. SEATBACK, R. FR. SEATBACK	
차량 하체	ARM COMP. RR. UPPER ARM COMP. A, RR. LOWER	○○○(US Ohio) 부싱부분 : ○○○○(MEXICO)
	FLANGE, COMPANION	○○○○○○○○○ (JAPAN)
	Silencer Comp, EX	○○○(US Ohio)

아. 소비자분쟁조정위원회 조정위원 2명 및 자동차 분야 전문위원 1명은 2017. 12. 19. 성수동 ○○ 서비스센터에서 이 사건 차량 6대(신청인 차량 3대, 피신청인 1의 재고 차량 3대)의 녹 발생 부위 및 정도를 확인하였다. 녹 발생 정도는 차량에 따라 차이가 있으나 주된 부위는 스티어링 행거빔, 시트백 프레임, 차량 하체이었다.

2. 판 단

신청인들(이하 ‘참가신청인’을 포함한다)은 이 사건 차량의 대다수는 판매된 지 약 4개월여 만에 스티어링 행거빔, 시트 프레임, 차량 하부에서 광범위한 녹이 발견되었는데 이는 민법상 하자에 해당하고, 이러한 녹 발생으로 인해 차량 실내 공기에 쇳가루가 분산되는 등의 영향이 있으며 피신청인들은 차량 판매전 녹 발생을 알았거나 알 수 있었음에도 소비자들에게 판매하였는바 주위적으로는 이 사건 차량 구매계약을「민법」상 착오 또는 사기를 원인으로 취소 또는 하자담보책임을 원인으로 한 계약 해제 또는 「소비자분쟁해결기준」에 따른 구입가 환급을 요구하고, 예비적으로는 이 사건 차량을 신차로 교환하여 주거나 이 사건 차량의 부식으로 발생한 손해를 배상하여 줄 것을 요구한다.

이에 대하여 피신청인 1은 차량 스티어링 행거빔, 시트 프레임의 원재료는 ‘보통강 강재’인데 이러한 강재 부품의 경우 일정 시간이 지나서 녹이 스는 것은 자연스러운 현상이고, 이 사건 녹은 관통부식이 아니라 표면에 발청이 나타나는 수준으로 하자라고 볼 수 없으며 이 사건 녹이 차량의 안전, 성능 및 기능에 문제를 일으키지 않고, 실내 공기의 질에도 영향 없음이 확인되었다고 주장한다. 또한, 녹 발생 사실을 최초 인지한 시점은 2017. 8. 7.으로 그 이전에는 알지 못하였고, 현재 피신청인들은 고객 만족을 위해 녹 제거 및 방청 작업을 하고 있으며 2018. 1. 4. 다음 표와 같은 조정안을 소비자분쟁조정위원회에 제안하였다.

피신청인들은 녹 발생 부위 점검 후 무상으로 녹 제거 및 방청 작업을 이행한다.

- 가. 피신청인들은 그 작업을 위하여 픽업서비스(신청인이 지정한 장소에서 차량을 인도받고, 녹 제거 및 방청 작업 완료 후 신청인이 지정한 장소로 차량을 반납)를 제공하고, 각 차량의 인도일부터 반납일까지 렌터카를 무상으로 제공한다.
- 나. 신청인들 녹 제거 및 방청 작업을 마친 각 차량을 피신청인들로부터 인도받음과 동시에 피신청인들에게 해당 렌터카를 반납한다.
2. 피신청인들은 제1항에서 작업을 받은 날로부터 3년 이내에 제1항에서 작업을 한 부위에서 녹이 재발할 경우 무상으로 녹 제거 및 방청 작업을 이행한다.
3. 신청인들의 녹 제거 및 방청 작업 후 녹으로 인하여 차량의 안전 기능 성능에 문제 발생시 ‘10년 또는 무제한 km’의 조건으로 특별 보증을 실시한다.
4. 피신청인 1은 신청인들에게,
 - 가. 신청인들의 각 차량의 품질 보증서에 기재된 품질보증기간을 1년 연장하고,
 - 나. 오일 교환 2회 교환권 및 오일 필터 1회 교환권을 제공한다.
5. 신청인들의 나머지 신청은 포기한다.

피신청인 1은 이 사건 차량을 ○○ 미국 법인으로부터 제작하여 국내로 수입하고, 차량을 구매한 소비자들에 대하여 품질보증책임을 부담하고 있다(피신청인 1과 신청인들은 차량 매매계약 관계에 있지 아니하므로「민법」상 착오 또는 사기를 이유로 한 계약

취소, 하자담보책임에 따른 계약 해제에 대한 판단은 하지 아니한다).

이 사건 차량의 보증서에 의하면 ‘폐사에서는 교부된 사용자 설명서의 점검 및 정비주기와 사용지침에 따라 정상적으로 관리 사용한 상태에서 보증기간 내에 해당하는 자동차는 그 자동차를 구성하는 각 부품의 재질 또는 제조상의 결함에 의한 고장임이 기술적 분석에 의하여 밝혀진 경우 당해 부품을 무상으로 수리 또는 교환하여 드리며, 비사업자용 승용차에 한하여 주행 및 안전도 등과 관련된 중대한 결함이 발생시 소비자 피해보상규정에 의거 보증하여 드립니다.’라고 규정하고 있고, 이 보증서의 해석과 관련된 대법원 2014. 5. 16. 선고 2012다72582 판결에 의하면 ‘품질보증서에 의한 보증책임으로 신차의 교환 의무를 인정하기 위해서는 소비자피해보상규정에서 정한 차량 교환 사유에 해당한다는 사정만으로는 부족하고, 그 하자가 주행 및 안전도 등과 관련한 중대한 결함에 해당하여야 한다.’라고 판단하고 있는바, 이를 종합하면 피신청인 1이 신청인들에 대하여 차량 구입대금 환급 책임을 부담하기 위해서는 이 사건 차량의 녹이 승용차의 주행 및 안전도 등과 관련된 중대한 결함에 해당하여야 한다.

신청인들이 제출한 차량 녹 발생 사진 및 2017. 12. 19. 현장 검증 결과를 종합하면 차량 스티어링 행거빔, 시트 프레임, 하체에서 녹의 발생 부위나 정도는 다르나 전반적인 녹이 확인되었고, 자동차 전문위원 자문에 의하면 이러한 녹 발생의 원인은 저가 재료의 사용, 용접 작업의 오류 및 방청 미처리로 추정하고 있는바, 현재 발생한 녹이 자동차 기능에 영향을 주지 않고 있다고 하더라도 시간의 경과에 따라 영향을 미칠 개연성은 크다고 인정되는 바, 이 사건 차량에 발생한 녹은 민법상 하자에 해당한다고 봄이 상당하다. 다만, 이 사건 차량에 발생한 녹이 승용차의 주행 및 안전도 등과 관련된 중대한 결함이라고 인정하기는 어려워 피신청인 1에게 차량 구입대금 환급의무가 있다고 인정하기는 어렵다.

피신청인 2 내지 9는 이 사건 차량을 국내 소비자들에게 판매하는 딜러사들로 신청인들에 대하여「민법」상 착오 또는 사기를 이유로 한 계약 취소, 하자담보책임에 따른 계약 해제의 책임을 부담하는 지위에 있는 것은 인정되나, 하자담보책임을 원인으로 계약을 해제하기 위해서는 이로 인하여 계약의 목적을 달성할 수 없는 경우에 해당하여야 하는데 위에서 판단한 바와 같이 이 사건 차량에 발생한 녹이 승용차의 주행 및 안전도 등과 관련된 중대한 결함이라고 인정하기는 어려워 피신청인 1에게 차량 구입대금 환급의무가 있다고 인정하기는 어렵고, 피신청인들은 차량 판매전에 차량 녹 발생을 알았거나 알 수 있었음에도 소비자들에게 판매하였다고 단정하기도 어려운바 계약 취소도 어렵다고 보인다.

피신청인들이 제안한 조정안은 수용하며 주문과 같이 수정하여 결정한다.

피신청인 1은 현재 이 사건 차량의 공식 할인 프로모션은 없으나 각 딜러사에서 할인 행사를 하고 있는 점은 인정하고 있고, 이러한 할인 판매 정책은 출고된 지 얼마 안 된 시점에 발생한 이 사건 차량의 녹과 무관하다고 볼 수 없으며 이러한 할인 행사와 녹 발생 사실은 신청인들 차량의 중고가 시세에 영향을 미칠 수 있는 점, 피신청인들이 제안한 차량 방청 및 보증기간 연장 등의 조정안만으로는 신청인들의 손해가 전부 회복되었다고 보기 어려운 점을 고려하면 신청인들에게 추가적인 금전적 배상을 함이 상당하며 손해배상금액은 이 사건 차량의 연식은 대부분 2017연식 이지만 2015연식과 2016연식도 일부 있어 취득가액의 차이가 있는 점을 고려하여 취득가액(부가세 제외)의 5%를 손해로 보아 배상하도록 조정 결정한다.

별지 1 기재 신청인들은 피신청인들을 상대로 집단분쟁조정을 신청하였고, 이후 소비자분쟁조정위원회는「소비자기본법」제68조 제1항, 제2항「동법시행령」제58조에 따라 50명 이상의 소비자 피해가 확인되는 사업자 피신청인 1에 대하여 이 사건 집단분쟁조정절차를 개시하여 별지 2 기재 참가신청인들은 집단분쟁조정절차의 당사자에 추가로 참가하였는바, 별지 제1목록 기재 신청인들에 대하여는 피신청인 1과 해당 딜러사에 해당하는 피신청인들이 연대하여 책임을 부담하고, 별지 제2목록 기재 참가신청인들은 피신청인 1이 책임을 부담한다.

[관련 법규 및 고시] 「소비자기본법」 제68조 제1항, 제3항, 「동법시행령」 제58조, 제68조 제3항

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

● 친환경 인증 취소 및 DMAc 검출 ● 유아매트 구입대금 환급 요구

주 문

1. 이 사건 집단분쟁조정절차를 개시하지 아니한다.
2. 이 사건 분쟁조정신청에 대하여는 각 조정하지 아니한다.

이 유

1. 기초사실

가. 한국○○○○○○○○은 피신청인이 제조하여 판매하는 유아매트(○○○○○ 200, 220, 240, 260, 280, 210, 230, 250, 270, 290, 이하 ‘이 사건 매트’라고 함)에 대하여 2017. 7. 4. 친환경 인증을 하였고, 같은 해 11. 15. 디메탈아세트아미드(DMAc) 검출을 이유로 친환경 인증을 취소하였다. 신청인들은 이 사건 매트의 친환경 인증이 취소되었음을 이유로 또는 DMAc 성분의 유해성을 이유로 이 사건 매트 구매대금의 환급을 요구하며 한국소비자원에 피해구제를 요청하였고 한국소비자원은 2017. 12. 1, 12. 11. 두 차례에 걸쳐 소비자분쟁조정위원회에 집단분쟁조정을 신청하였다.

나. 이 사건 매트의 친환경 인증 사유 및 취소 경위는 다음과 같다.

- 2017. 7. 4. 한국○○○○○○○○은 이 사건 매트에 대하여 친환경 인증을 함.
 - 대상제품 ○○○○○. 발포 합성수지제 매트
 - 기본상표명 : ○○○○○ 200
 - 파생상표명 : ○○○○○ 220, 240, 260, 280, 210, 230, 250, 270, 290

- 인증기간 : 2017. 7. 4 ~ 2019. 7. 3(2년)
- 인증사유 : 유해물질 감소*, 생활 환경오염 감소**
 - * 유해물질 사용감소, 인체 유해물질 노출감소 등
 - ** 실내 공기오염물질 배출 감소, 빛 공해 감소 등
- o 2017. 11. 15 한국○○○○○○○○은 이 사건 매트에 대하여 DMAc 검출 (157ppm, 243ppm)을 확인하여 친환경 인증을 취소함.
 - 위반사항 : 사용금지 원료 사용
 - 적발일시 : 2017. 10. 11.(성적서 확인)
 - 위반법령 : 환경기술 및 환경산업지원법 제23조(환경표지등의 인증취소) 제1항 제 4호 및 시행령 제28조(환경표지등의 인증취소 사유) 제1항 제1호
 - 상표명 : ○○○○○○ 200(220, 240, 260, 280, 210, 230, 250, 270, 290)
 - 인증취소 사유 : 환경관련 인증기준 부적합, DMAc를 반응기 청소용제로 사용되었더라도 상당량의 잔유물이 남아 다음 공정에 혼입된 것은 관리부실로 인한 제품 구성원료로서의 사용으로 보는 것이 타당
- 다. 이 사건 매트의 친환경 인증 취소 소송 및 집행정지 경위는 다음과 같다.
 - o (본안소송) 2017. 11. 24. 환경표지 인증취소 처분취소 소송 제기
 - 사건번호 : 서울행정법원 2017구합86019
 - 원고 : 주식회사 ○○○○○○
 - 피고 : 한국○○○○○○○○○
 - 변론기일 : 2018. 3. 28.
 - o (가처분) 2017. 12. 8. 이 사건 친환경 인증취소 처분에 대한 집행정지 인용결정
 - 사건번호 : 서울행정법원 2017아1055
 - 신청인 : 주식회사 ○○○○○○
 - 피신청인 : 한국○○○○○○○○○
 - 주문

피신청인이 2017. 11. 15. 신청인에 대하여 한 환경표지 인증취소 처분은 서울 행정법원 2017구합86019 환경표지 인증취소 처분취소 사건의 판결선고일로 부

터 20일이 되는 날까지 그 효력을 정지한다.

- 이유

이 사건 기록 및 심문 전체의 취지에 의하면 주문 기재 처분으로 인하여 신청인에게 회복하기 어려운 손해가 발생할 우려가 있어 이를 예방하기 위하여 긴급한 필요가 있다고 인정되고, 신청인이 이 사건 재판이 완료될 때까지 위 처분의 대상이 된 물품의 판매시 환경표지 인증을 받은 사실을 표시하지 않겠다고 약속하고 있으므로 위 처분의 효력정지로 인하여 공공복리를 현저히 해할 우려가 있다고 보기도 어려운바, 주문과 같이 결정한다.

라. 디메탈아세트아미드(DMAc)관련 관리 기준은 다음과 같다.

○ 국제 관리 현황

- UN GHS(Globally Harmonized System of Classification and Labelling of Chemicals, 화학물질의 분류·표시에 관한 국제조화시스템)에 따라 생식독성 의심, 흡입·피부접촉 시 유해한 물질로 분류

- (유럽연합) 2011년 EU에서 생식독성으로 인해 SVHC*로 확인, 2014년 유럽 위원회는 REACH규정에 따라 DMAc의 사용 제한을 위한 조사 시작

* SVHC(a Substance of Very High Concern) : REACH규정에 의거 EU 내 사용 시 허가를 받도록 제안된 화학물질

○ 국내 관리 현황

- 「산업안전보건법」상 생식독성 또는 점막·눈·경피로 흡수되어 위해성을 일으킬 수 있는 물질로 관리(시간가중평균 노출기준(TWA) : 10ppm, 35mg/m³)
- 「화학물질의 등록 및 평가 등에 관한 법률」상 ‘기존 화학물질’로 분류, 2018. 6. 까지 유해성 및 위해성 등 관련 자료 등록 예정(현재 관리 기준 부재)
- 「어린이제품 안전 특별법」의 어린이제품 공통안전기준(산업통상자원부 고시) 및 안전확인대상어린이 제품의 안전기준(유아용 섬유제품)상 유해화학물질 규정 부재

2. 판 단

신청인들은 유아매트의 안전성은 매우 중요한 요소인데 이 사건 매트의 친환경 인증이 취소되었고, 매트에서 검출된 DMAc 성분에 대한 유해성 논란이 있으므로 이 사건 매트의 구입대금 환급을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 국내 정부기관 및 해외 주요 제품안전기준에서 DMAc를 유해화학물질로 분류하고 있지 않고, 한국의 친환경 인증제도 보다 엄격한 유럽 친환경 인증제도에서 정한 DMAc에 대한 허용기준은 baby 카테고리에서 1,000mg/kg으로 이번에 검출된 수치는 157mg/kg, 243mg/kg에 불과하며 현재 인증 취소 처분에 대한 행정소송이 진행 중이나 친환경 인증 기간인 2017. 7. 4. ~ 11. 14. 사이에 이 사건 매트를 구매한 소비자(약 3만3천개 판매)에 대하여 평균 40,000원 상당의 면패드를 무상으로 제공하고 있는바, 환불 요구를 수용할 수 없다고 주장한다.

소비자분쟁조정위원회는「소비자기본법」제68조 제1항, 제2항,「동법 시행령」제56조에 따라 ‘물품으로 인한 피해가 같거나 비슷한 유형으로 발생한 소비자의 수가 50명이고, 사건의 중요한 쟁점이 사실상 또는 법률상 공통되는 경우’ 집단분쟁조정절차를 개시할 수 있는바, 우선 이 사건 매트의 친환경 인증 취소로 인하여 소비자피해가 발생하였다고 볼 수 있는지 검토한다.

이 사건 매트는 2017. 7. 4. 한국○○○○○○○○으로부터 친환경 인증을 받았는데 인증사유는 유해물질 감소(유해물질 사용감소, 인체 유해물질 노출감소 등) 및 생활 환경 오염 감소(실내 공기오염물질 배출 감소 등)이고, 피신청인은 이러한 사실을 광고를 통해 적극 홍보하였는바, 친환경 인증 여부는 소비자들이 유아용 매트를 구입 여부를 결정하는데 중요한 요소로 작용하였다고 인정되므로 친환경 인증이 취소된 경우 신청인들은 이를 이유로 이 사건 매트의 구매대금 환급을 주장할 수 있다고 판단된다.

그런데 피신청인은 2017. 11. 24. 이 사건 매트의 친환경 인증 취소처분(이하 ‘이 사건 처분’이라고 함)의 효력을 다투는 행정소송(서울행정법원 2017구합86019)을 제기하였고, 이와 함께 이 사건 처분의 효력을 정지하는 가처분을 신청하여 2017. 12. 8. 취소 처분의 효력이 정지 결정(서울행정법원 2017아1055)되었는바, 현재 친환경 인증이 확정적으로 취소되었다고 인정하기 어려우므로 신청인들이 이 사건 매트의 친환경 인증 취소를 이유로 구매대금의 환급을 주장하기는 어렵다고 판단된다.

다음으로 이 사건 매트에서 검출된 DMAc 성분의 인체 유해성에 대하여는 현재 한국 ○○○○○○○○에서 평가 중에 있으므로 그 결과에 따라 관련 부처의 적절한 조치가 필요한 사항으로 판단되고, 해당 성분의 인체 유해성의 우려가 있다는 사정만으로 이 사건 매트의 구매대금 환급을 요구할 수는 없다고 할 것인바 이 부분에 대하여도 조정하기는 어렵다고 할 것이다.

이상을 종합하면 현재 이 사건의 소비자 피해가 있다고 인정하기 어려워 집단분쟁조정절차를 불개시하고, 이 사건 분쟁조정신청에 대하여는 각 조정하지 아니한다.

[관련 법규 및 고시] 「소비자기본법」 제68조 제1항, 제2항, 「동법 시행령」 제56조
이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

방사성 물질 라돈 검출된 매트리스 구입대금 환급 및 손해배상 요구

주 문

1. 피신청인은 2018. 12. 31.까지 별지 기재 신청인 4,655명에게 별지 목록에 기재된 매트리스와 동급의 매트리스로 교환하여 인도한다.
2. 피신청인은 2018. 12. 31.까지 제1항 기재 신청인들에게 각 300,000원을 지급한다.
3. 피신청인과 나머지 신청인들 사이의 분쟁조정신청에 대하여는 각조정하지 아니한다.

이 유

1. 기초사실

□□□는 2018. 5. 3. ○○침대 매트리스에서 방사성 물질인 라돈이 검출되었다는 방송 보도를 하였고, 원자력안전위원회는 같은 달 10. 피신청인의 매트리스 속커버 2개 제품에 대한 방사능농도 및 피폭선량을 평가한 결과「생활주변방사선 안전관리법」(이하 ‘생활방사선법’이라고 함)에서 정한 기준치 이하라고 중간검사 결과를 발표하였다.

이후 원자력안전위원회는 같은 달 14. 방사선 전문가들로 구성된 “라돈 내부피폭 기준 설정 전문위원회”를 개최하여 라돈·토론에 의한 내부피폭 측정기준을 확립하고 동 기준에 따라 평가한 내부피폭선량을 가공제품 피폭선량평가에 반영하였다.

그리고 같은 달 15. 피신청인이 제조한 7종의 매트리스에 대하여「생활방사선법」에서 정한 기준을 초과하는 라돈에 의한 피폭선량을 확인하고 약 62,088개의 매트리스를 수거 등 행정조치 하였고, 계속하여 같은 달 25. 14종 모델 매트리스 약 25,661개, 2018. 6. 11 6종 모델 매트리스 약 1,474개, 2018. 7. 6. 2종 모델(생산량 기록 부재)에 대한 수거 등 행정조치를 실시하였다.

원자력안전위원회의 행정조치 이후 ○○침대를 사용하는 소비자들은 매트리스 구매대금의 환급 및 손해배상 등을 주장하며 한국소비자원에 피해구제를 요청하였고 한국소비자원은「소비자기본법」제68조 제1항에 따라 2018. 5. 23.부터 같은 해 6. 27.까지 5차례에 걸쳐 우리 위원회에 집단분쟁조정을 의뢰하였다.

우리 위원회는 2018. 6. 25.「동법」제68조 제2항에 따라 집단분쟁조정절차를 개시하고, 2018. 7. 2.~7. 31. 기간 동안 한국소비자원 홈페이지를 통해 집단분쟁조정절차에 참가를 원하는 소비자의 접수를 받았다.

2. 판 단

신청인들은 원자력안전위원회에서 발표한 내용에 의하면 매트리스에서 기준치를 초과한 방사성 물질인 라돈이 검출된 사실이 확인되고 피신청인이 교환하는 매트리스에서도 기준치를 초과하는 라돈이 검출되었다고 보도되어 피신청인을 신뢰하기 어려운바 매트리스의 구입대금 환급 및 라돈으로 인하여 발생하는 질병에 대한 치료비, 향후 건강검진비, 위자료 등을 손해배상으로 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 이 사건 매트리스를 제조하는 과정에서 관련 법령을 준수하고 제품의 안전성을 확보하기 위하여 국가에서 공인한 검사를 받았기 때문에 방사능 물질이 방출된다는 사실을 알지 못하였다고 주장한다.

그리고 이 사건 쟁점과 별도로 원자력안전위원회의 행정조치에 따른 매트리스 수거 및 폐기 과정에서 예상보다 많은 비용이 지출되고 있고, 현금 자산은 거의 다 소진되고 부동산 자산은 가압류 되어 있어 소비자들에게 새 매트리스를 교환해 주기 위한 매트리스 생산도 힘든 상황이며 이미 조정절차와 별도로 수천 명의 소비자들이 피신청인에게 손해배상을 구하는 민사소송을 법원에 제기하였다고 설명하고 있다.

가. 원자력안전위원회의 일자별 주요 보도자료 내용은 다음과 같다.

- 1) 2018. 5. 10. 피신청인의 매트리스 속커버 2개 제품에 대해 방사능 농도 및 피폭선량평가 결과, 생활방사선법의 기준치 이하라고 중간검사 결과를 발표함.

〈방사능 농도 분석 및 외부피폭선량 평가〉

- ☐ 한국원자력안전재단(이하‘안전재단’이라고 함)은 매트리스 공급업체에서 생산한 속커버 2개 제품을 확보하고 이에 대한 방사능 농도를 분석하여, 외부피폭선량 평가를 실시하였다.
- ☐ 안전재단은 매트리스 속커버를 신체에 밀착시킨 상태로 매일 10시간 동안 생활할 경우, 연간 피폭방사선량은 0.06mSv이며, 최대 24시간을 침대에서 생활할 경우, 최대 연간 외부피폭선량은 0.15mSv로 평가하였다.

〈라돈 측정 및 내부피폭선량 평가〉

- 원자력안전위원회는 해당 매트리스가 현행 생활방사선법에 따른 가공제품 안전기준 범위 내로 평가됨에도 불구하고,
 - 침대가 얼굴을 포함하여 우리 신체와 많은 시간 접촉하는 내구성 제품임을 고려할 때, 모나자이트로 인한 라돈 및 토론의 내부피폭 위험성이 존재할 수도 있어, 매트리스(완제품)의 라돈 농도를 측정하고 내부피폭선량을 평가하였다.
- 한국원자력안전기술원(KINS)는 해당 매트리스 표면 위 2cm, 10cm, 50cm 지점에서 라돈측정기(RAD7)로 라돈·토론의 농도를 연속 측정하고, 이에 따른 연간 내부피폭선량을 평가하였다.
- 라돈에 의한 내부피폭선량 평가를 위해 국제방사선방호위원회(ICRP)와 UN산하 방사선영향과학위원회(UNSCEAR)에서 제시한 라돈 농도에 따른 내부피폭선량 환산 방법을 활용하였으며, 각 지점에서의 라돈·토론의 농도와 선량은 아래와 같으며 매트리스와 가까운 지점에서는 내부피폭의 영향이 있음을 확인하였다.
- 위 결과 중, 가장 높은 농도 값은 매트리스 상단 2cm 지점에서 측정한 값으로, 라돈(0.16mSv)과 토론(0.34mSv)에 의한 내부피폭선량은 연간 총 0.5mSv 로 평가되었다.
 - ※ 국제원자력기구(IAEA), 국제방사선방호위원회(ICRP)에서는 실내 공기 중 라돈에 대한 방호 최적화의 기준점으로 10mSv를 권고. 라돈은 기체 형태이므로, 국내외적으로 제품별 라돈을 관리하는 기준은 없음
 - 또한 매트리스에서 거리가 멀어짐에 따라 라돈·토론의 농도값과 내부피폭선량이 급격히 감소*됨을 확인할 수 있었고, 매트리스 상단 50cm 지점에서는 라돈과 토론의 영향이 미미하여 실내공기 질에는 영향을 미치지 않는 것으로 평가되었다.
 - * 거리에 따라 라돈(43.8%), 토론(79.4%) 감소를 보임

2) 2018. 5. 15. 피신청인의 매트리스 7종 모델이 생활방사선법 기준에 부적합한 것으로 조사되어 수거 명령(약 62,088개) 등 행정조치를 실시함.

- 현재까지 매트리스 속커버나 스펀지에 모나자이트가 포함되어 연간 피폭선량이 1 밀리시버트(mSv)를 초과하는 것으로 확인된 2010년 이후 생산된 ○○침대 제품은 총 7종이다.

연번	모델명	측정 농도(Bq/m ³) ※ 배경준위 제외		피폭선량(mSv/년)		
		라돈 Rn ²²²	토론 Rn ²²⁰	라돈 Rn ²²²	토론 Rn ²²⁰	라돈+토론
1	그○○○2	35.13	1364.45	0.39	8.96	9.35
2	네○○○○○	61.54	1218.18	0.69	8.00	8.69
3	뉴○○○○○	68.08	1041.01	0.76	6.84	7.60
4	모○	-	677.69	-	4.45	4.45
5	벨○○○	12.18	220.32	0.14	1.45	1.59
6	웨○○○○○	1.08	294.52	0.01	1.93	1.94
7	네○○○○○○○	14.18	308.16	0.16	2.02	2.18

※ 하루에 10시간을 침대 매트리스 2cm 높이에서 엎드려 호흡한다고 가정

□ 그 동안 국내외적으로 라돈은 실내 공기의 질 차원에서 관리되고 있었기 때문에, 원자력안전위원회는 가공제품 피폭선량 평가에 라돈에 의한 내부피폭선량은 고려하지 않고 피폭선량이 연간 1mSv를 넘지 않도록 적용해 왔으나, 이번 침대처럼 호흡기에 오랜 시간 밀착되는 제품에서 발생하는 라돈·토론에 의한 피폭을 확인하고 5월 14일 방사선 전문가들로 구성된 “라돈 내부피폭 기준설정 전문위원회”를 개최하여 라돈·토론에 의한 내부피폭 측정기준을 확립하고, 동 기준에 따라 평가한 내부피폭선량을 가공제품 피폭선량평가에 반영하였다.

3) 이후 2018. 5. 25. 추가로 매트리스 14종 모델이 안전기준을 초과한 것으로 확인되어 수거폐기(약 25,661개)를 위한 행정조치를 시행하고, 2018. 6. 11. 매트리스 6종 모델을 추가(약 1,474개), 2018. 7. 6. 매트리스 2종 모델을 추가로 확인(생산량 기록 부재)하여 최종 29종의 매트리스가 행정조치 되었다.

나. 원자력안전위원회가 「생활방사선법」에서 정한 기준을 초과한 것으로 인정한 매트리스 29개 모델별 연간피폭선량은 아래표와 같다.

연번	모델명	피폭량(mSv/년)	연번	모델명	피폭량(mSv/년)
1	그○○○	9.35	16	아○○○○○○○○	1.90
2	네○○○○○	8.69	17	아○○○○○	2.73
3	뉴○○○○○○ (05.1.1. 이후)	7.60	18	아○○	3.67
4	모○	4.45	19	파○○○○○○○	7.48
5	네○○○○○	2.18	20	파○○○○○○○○	13.74
6	웨○○○○○ (12.10.1~16.12.31)	1.94	21	그○○○1	4.06
7	벨○○○	1.59	22	파○○○○○○○○○○	1.37
8	파○○○○○○○○	6.61	23	아○○2	2.66
9	그○○○○ (2007. 1. 1. 이후)	5.84	24	폰○○	1.13
10	프○○○○○○○○	5.65	25	헤○○	1.11
11	파○○○○○○○	3.37	26	(○○ 특판) 트○○○	4.92
12	로○○○○○○○○	2.84	27	(2010년 이전 단종) 트○○○○	2.34
13	프○○○○○○○○○○	2.70	28	(2010년 이전 단종) 에○○○	1.11
14	(파○○○○○)라임	2.62	29	(2010년 이전 단종) 헬○○○○○○	2.51
15	(2010년 이전 단종) 파○○○	3.31		-	

다. 라돈(Rn)은 무색·무미·무취의 자연방사성 기체 물질로서 동위원소는 수십종이며 관련 주요 핵종은 Rn-222와 Rn-220이 있는데 통상 라돈을 지칭할 때 Rn-222를 의미하며 반감기(어떤 특정 방사성 핵종의 원자수가 방사성 붕괴에 의해서 원래의 수의 반으로 줄어드는 데 걸리는 시간)는 3.8일이고, Rn-220는 토륨에서 유래되어 토론이라 지칭하고 반감기는 55.6초로 매우 짧다. 또한, 라돈은 암석, 토양 중에 높게 존재하여 주로 건물 바닥이나 벽의 갈라진 틈을 통해 실내로 유입되며, 그 외 건축자재, 지하수 등에서도 일부 발생할 수 있는 것으로 알려져 있다

라. 우리 위원회가 2018. 7. 10. 라돈 전문위원 3명으로부터 라돈과 질병과의 인과관계에 대한 자문을 한 결과는 다음과 같다.

- 1) WHO, 미국 국립암연구소는 장기간 라돈에 의한 피폭이 될 경우 폐암이 발생할 개연성에 대해서는 인정하고 있음.
- 2) 개인별 폐암 발생 확률은 라돈 노출량에 대한 정확한 측정이 우선되어야 계산할 수 있는데 실내 라돈 농도 등 외적 변수를 배제하고 ○○침대 사용에 기인한 라돈 피폭량 만을 환산하는 것은 현실적으로 불가능함.
- 3) 라돈에 의한 폐암 발생 상대위험도는 흡연여부와 상관없이 동일하게 16%정도이나 흡연자의 경우 그 상대위험도가 높아질 가능성이 있다고 해석이 가능하며, 흡연여부가 상대위험도에 미치는 실질적 영향에 대한 분석을 위해서는 ○○침대 미이용자를 대조군으로 한 전국적 조사가 필요함.
- 4) 폐암 이외의 질병에 대하여는 관련 논문들이 있으나 생물학적 타당성 부족 등을 이유로 인과관계를 인정하지 않는 것이 타당함.
- 5) 우리나라에서 라돈으로 인한 체내피폭량을 검사할 수 있는 기관은 현재 없으며 규명되지 않은 원인 요소들을 고려할 경우 침대 사용에 따른 질병과 라돈간의 인과관계를 인정하는 것은 불확실성만 가중될 수 있음.

마. 우리 위원회는 2018. 9. 4. 폐암 진단서를 제출한 신청인 16명에 대하여 해당 진단병원에 공문을 보내 라돈과 폐암발생의 인과관계를 확률론적으로 확인할 수 있는지 협조 요청을 하였으나 신청인별 인과관계에 대한 회신은 없었으며 ○○대학교병원은 2018. 10. 12 '라돈이 폐암에 미치는 영향'에 대하여 회신해 주었다. 그 주요 내용을 요약하면 다음과 같다.

- 1) 미국 환경 보호국에 따르면 라돈은 비흡연자 중 폐암의 1위 원인이라고 추정하고 있으며 특히 흡연자이고 라돈 농도가 높은 환경에 노출되면 폐암 발병 위험이 훨씬

- 씬 높아짐.
- 2) 라돈은 폐암의 두 번째 주요 원인이고 이로 인하여 미국에서 매년 약 21,000명의 폐암 사망자가 생기고 이 중 약 2,900명은 비흡연자임.
 - 3) 4Pci/L 보다 높은 라돈 수준은 위험한 것으로 간주되므로 라돈 저감 시스템으로 해결해야 하는 것으로 알려져 있지만 라돈의 안전한 수준은 없다는 점에 유의하는 것이 중요함.
 - 4) 세계보건기구(WHO)는 라돈이 전 세계적으로 폐암의 15%를 유발한다고 발표함. 세계보건기구는 전세계 폐암 발생률을 줄이기 위해 국가가 인지도를 높이고 데이터를 수집하며 라돈 관련 위험을 감소시키기 위한 조치를 장려하는 데 도움이 되는 국제 라돈 프로젝트를 시작함.
- 바. 원자력안전위원회는 2018. 5. 12. 이후 피신청인이 생산한 매트리스에 대한 시료 분석(라돈·토론 측정) 및 매트리스 원자재 조사로 신규제품의 건전성을 모두 확인하였다. 피신청인이 매트리스 수거 이후 소비자들에게 교환하고 있는 매트리스의 모델명은 모○, 플○○○, 웨○○, 벨○○○, 아○○○, 트○○○, 벨○○ 총 7개 이고, 피신청인 주장에 의하면 수거된 매트리스와 동급 수준에 해당한다고 한다.

리콜 매트리스 모델명	교환 매트리스 모델명
①그○○○ 2 ②네오 그○○○ ③뉴○○○○○○(2005. 1. 1. 이후) ④모○ ⑤그○○○○○(2007. 1. 1. 이후) ⑥프○○○○○○○ ⑦로○○○○○ ⑧(파○○○○○)라임 ⑨파○○○○○ ⑩그○○○1 ⑪에○○○(2010년 이전 단종)	모○
⑫네○○○○○○○ ⑬파○○○○○○○ ⑭파○○○○○○○○○	플○○○
⑮웨○○○○○○(12.10.1~16.12.31) ⑯ 프○○○○○○○ ⑰ 아○○○○○○○ ⑱아○○○○○ ⑲파○○○○○ ⑳폰○○ ㉑파○○○(2010년 이전 단종)	웨○○
㉒벨○○○	벨○○○
㉓아○○ ㉔아○○○ ㉕헤○○ ㉖트○○○○(2010년 이전 단종) ㉗파○○○○○○○	아○○
㉘트○○○	트○○○
㉙헬○○○○○(2010년 이전 단종)	벨○○

사. 조정결정일인 2018. 10. 29 기준 신청인 6,029명의 현황은 다음과 같다.

- 1) 신청인 4,655명은 매트리스의 모델명(제조일)을 확인할 수 있는 사진을 우리 위원회에 제출하였다.

2) 신청인 473명은 매트리스를 확인할 수 있는 사진을 제출하지 않았고, 신청인 410명은 매트리스 사진을 제출하였으나 리콜 대상 매트리스가 아닌 것으로 확인되었다.

3) 또한, 신청인 266명은 리콜 대상 매트리스 확인에 제조일자 확인이 필요한 매트리스(뉴○○○○○ 제조일 05.1.1. 이후, 그○○○○○ 제조일 07.1.1. 이후, 웨○○○○○ 제조일 12.10.1~16.12.31)의 사진을 제출하였으나 제조일자 확인이 불가능하였으며 신청인 9명은 제출된 사진으로는 매트리스 모델명 확인조차도 불가능하였다.

4) 한편, 신청인 164명은 집단분쟁조정을 신청하였음에도 피신청인을 상대로 민사소송을 제기한 것으로 확인되었고, 신청인 12명은 집단분쟁조정절차가 개시된 이후에 한국소비자원 홈페이지를 통해 참가 신청하였으나 매트리스 모델명 확인이 가능한 자료를 제출하지 않아 2018. 8. 9 참가불인정 통지되었다.

5) 신청인 1명은 펜션을 운영하기 위해 매트리스를 구매하였고, 조정 신청을 취하한 신청인은 39명이다.

신청인들은 원자력안전위원회에서 발표한 내용에 의하면 매트리스에서 기준치를 초과한 방사성 물질인 라돈이 검출된 사실이 확인되고 피신청인이 교환해 주는 매트리스에서도 기준치를 초과하는 라돈이 검출되었다는 보도가 되는 등 피신청인을 신뢰하기 어려운바 매트리스의 구입대금 환급을 요구한다.

피신청인은 매트리스의 제조업자로서 원칙적으로는 매트리스를 구매한 소비자에게 품질보증서를 교부함으로써 품질보증계약이 체결되고, 품질보증서의 문언대로 제조자에게 품질보증의무가 발생되며 그 내용은 물건의 품질보증서에 기재된 한도 내에서만 제조자가 교환, 수리 등의 제한적 책임만을 부담하겠다고 봄이 상당하다. (대법원 2014. 5. 16. 선고 2012다72582 참고).

반면, 물건의 매도인(판매자)은 물건에 하자가 있는 경우「민법」제580조 제1항 및 제575조 제1항에서 정한 무과실 책임인 하자담보책임(매매 목적물에 하자가 있을 때에는 이로 인하여 계약의 목적을 달성할 수 없는 경우 매수인은 계약을 해제할 수 있다)을 부담하게 되어 구매대금을 환급해야 한다.

그러나 이러한 법리해석을 엄격히 적용하였을 경우 제조업자는 물건에 대하여 품질보증서에 기재된 내용 이외에는 아무런 책임을 부담하지 않게 되어(「제조물책임법」이 적용되는 확대손해에 대한 부분은 제외한다) 소비자의 권익을 침해할 우려가 매우 크고, 법률행위의 해석은 당사자가 의도하는 목적 및 법률행위 당시의 제반사정, 사회일반의

상식과 거래의 통념에 따라 해석해야 하는바, 물건의 제조업자가 매도인을 통해 소비자에게 품질보증서를 교부하는 행위는 묵시적으로는「민법」에 따라 매도인이 부담하는 하자담보책임 역시 보증하는 의사표시로 봄이 상당하다.

따라서 피신청인은 품질보증책임과 별도로 민법상 하자담보책임을 보증하는 책임을 부담하고 있다고 봄이 타당하다.

물건의 하자 판단은 그 물건이 통상적으로 가지고 있어야 할 품질, 성능을 기준으로 하여 판단하여야 하고, 하자의 존재여부 판단하는 기준시기는 물건의 인도 당시를 기준으로 하여야 한다.

이 사건 매트리스에서「생활방사선법」에서 정한 기준치를 초과하는 라돈에 의한 피폭선량이 확인되었으나, 가공제품의 방사선 피폭기준은 2012. 7. 26.「생활방사선법」시행을 통해서 연간 1mSv 제정되었는바, 원자력안전위원회에서 매트리스의 제조일자를 고려하지 않고 2012. 7. 27. 이전에 제조된 매트리스에 대하여도 수거 등의 행정조치를 하였다고 하더라도 하자의 존재 여부를 판단하는 시기가 물건의 인도 당시인 점을 고려하면 2012. 7. 27. 이전에 제조되어 판매된 제품에 대하여 하자가 있었다고 인정하기는 어렵다.

또한, 원자력안전위원회의 2018. 5. 15.자 보도자료에 의하면 ‘그 동안 국내외적으로 라돈은 실내 공기의 질 차원에서 관리되고 있었기 때문에 원자력안전위원회는 가공제품의 피폭선량 평가에 라돈에 의한 내부피폭선량은 고려하지 않고, 피폭선량이 연간 1mSv를 넘지 않도록 적용해 왔으나, 이번 침대처럼 호흡기에 오랜 시간 밀착되는 제품에서 발생하는 라돈·토론에 의한 피폭을 확인하고, 방사선 전문가들로 구성된 ‘라돈 내부 피폭 기준 설정위원회’를 개최하여 라돈·토론에 의한 내부피폭 측정기준을 확립하고, 동 기준에 따라 평가한 내부피폭선량을 가공제품 피폭선량 평가에 반영하였다. ‘고 설명하고 있는바, 매트리스의 라돈·토론으로 인한 내부피폭 측정기준은 실제로는 2018. 5. 15. 이후에 확립된 것으로 신청인들에게 매트리스가 판매될 당시 그 물건이 가지고 있어야 할 통상의 성능을 갖추지 못한 하자가 있었다고 단정하기 어렵다고 보인다.

이상을 종합하면 피신청인이 이 사건 매트리스의 하자담보책임을 부담하여 신청인들에게 이 사건 매트리스 구매대금 상당액을 환급할 책임이 있다고 인정하기는 어렵다고 판단된다.

이 사건 매트리스는 원자력안전위원회의 행정명령에 따라 수거·폐기됨으로써 결과적으로 신청인들은 더 이상 매트리스를 사용할 수 없게 되었고 이는 침대의 수리가 불가

능하여 발생한 피해에 준한다고 판단된다.

소비자분쟁해결기준은「소비자기본법」제16조 제2항과「같은 법 시행령」제8조 제3항의 규정에 의해 일반적 소비자분쟁해결기준에 따라 품목별 소비자분쟁해결기준을 정함으로써 소비자와 사업자 간에 발생한 분쟁이 원활하게 해결될 수 있도록 구체적 합의 또는 권고의 기준이 된다.

위 소비자분쟁해결기준에 의하면 침대(가구)의 수리가 불가능하여 발생한 피해에 대하여 ① 품질보증기간 이내에는 제품 교환 또는 구입가 환급 ② 품질보증기간 경과 후에는 정액감가상각한 잔여금액에 구입가의 5%를 가산하여 환급하도록 규정하고 있고, 매트리스의 품질보증기간은 1년 내용연수는 5년이다.

따라서 위 기준을 적용하면 피신청인은 품질보증기간 1년 이내의 소비자들에게는 제품 교환 또는 구입가를 환급하고, 품질보증기간 1년이 경과한 소비자들에게는 5년을 내용연수로 보아 사용기간을 정액으로 감가상각한 후 구입가의 5%를 가산하여 환급하면 된다.

그런데 피신청인은 매트리스의 품질보증기간 경과 여부와 상관없이 수거한 매트리스와 동급 사양의 제품으로 교환을 하고 있고, 원자력안전위원회에서도 2018. 5. 12. 이후에 제조되는 매트리스의 경우 라돈이 검출되지 않는 것으로 인정하고 있는바 신청인 4,655명[매트리스의 모델명(제조일)을 확인할 수 있는 사진을 우리 위원회에 제출한 신청인]은 피신청인이 제공하는 매트리스 교환을 수용함이 상당하다고 판단된다.

신청인들은 라돈으로 인하여 발생하는 질병에 대한 치료비, 향후 건강검진비, 위자료의 손해배상을 요구한다. 특히 신청인 16명은 매트리스의 사용으로 인하여 폐암을 진단받았다고 주장하며 진단서를 제출하였고, 많은 신청인들이 다양한 종류의 질병이 라돈과 연관성이 있다고 주장한다.

우리 위원회가 2018. 7. 10. 라돈과 질병과의 인과관계에 대하여 관련 전문가에게 자문한 결과, 세계보건기구(WHO), 미국 국립암연구소 등에서는 장기간 라돈에 의해 피폭될 경우 폐암이 발생할 개연성에 대해서는 인정하고 있으나, 폐암 이외의 질병에 대해서는 인과관계를 인정하지 않는 것이 타당하다는 의견이었다.

그리고 폐암을 진단받은 16명의 신청인에 대하여는 진단 병원에 라돈과 폐암발생의 인과관계를 확률론적으로 확인할 수 있는지 협조 요청을 하였으나 신청인별 인과관계에 대한 회신은 없었으며 ○○대학교병원은 라돈이 폐암의 두 번째 주요 원인이라고 추정할 수 있다는 내용의 논문 자료를 요약하여 제출하였을 뿐이었다.

또한, 라돈은 암석, 토양 중에 높게 존재하여 주로 건물 바닥이나 벽의 갈라진 틈을 통해 실내로 유입되거나 건축자재, 지하수 등에서도 일부 발생하고 있고, 현재 우리나라에서 라돈으로 인한 체내 피폭량을 검사할 수 있는 기관이 부재하여 신청인들의 질병 발생이 라돈으로 인한 것인지 확인하기 어려운 실정이다.

이상을 종합하면 현재 단계에서 이에 대하여 조정 결정을 내리는 것은 신청인의 권리 구제에 오히려 장애가 될 수 있는바, 신청인들의 질병과 관련한 손해배상 청구에 관하여는 조정대상에서 제외함이 타당하며, 이에 우리 위원회의 결정이「소비자기본법」제 67조 제4항에 의하여 재판상 화해와 동일한 효력이 발생한다 하더라도, 라돈으로 인한 질병 발생 관련된 손해배상 청구(적극적 손해, 소극적 손해, 위자료) 전부에 대하여 영향을 미치지 아니함을 확인한다.

신청인들은 매트리스 사용으로 인하여 방사성 물질인 라돈에 노출되었는바 현재 라돈으로 인하여 질병이 발생하였는지 상관없이 이로 인한 정신적 손해에 대하여 위자료를 청구한다.

신청인들이 라돈 노출로 인한 위자료를 청구하기 위해서는 매트리스를 실제 사용한 소비자로 확인되어야 하는데 현실적으로 신청인들이 주거환경에 방문하는 방법 등으로 매트리스를 사용하였는지 여부를 확인하는 것은 불가능하다.

다만,「민법」제197조 제1항 및 제200조에 의하면 ‘점유자는 소유의 의사로 선의, 평온 및 공연하게 점유한 것으로 추정하고, 점유자가 점유물에 대하여 행사하는 권리는 적법하게 보유한 것으로 추정한다.’고 규정되어 있는바, 원자력안전위원회의 행정조치 이후 매트리스의 모델명(제조일)을 확인할 수 있는 사진을 찍어 제출한 신청인 4,665명은 당시 매트리스를 점유하였다고 추정되고, 경험칙상 물건을 점유하고 있는 자가 사용하는 것으로 인정할 수 있으므로 위 신청인들에게 위자료 청구권이 있다고 봄이 상당하다.

한편, 신청인 1명이 복수(2개 이상)의 매트리스에 대하여 구입대금 환급 및 손해배상을 신청한 경우에 신청인 이외의 매트리스 사용자가 있을 가능성은 높다고 보여지나 매트리스마다 특정하여 사용자가 있는지 확인하기 어려워 신청인 이외의 나머지 사용자에 대한 위자료 청구권은 제외한다.

위 신청인들은 이 사건 매트리스를 사용함으로써 방사능 물질인 라돈에 노출되었고 세계보건기구(WHO), 미국 국립암연구소 등에서는 장기간 라돈에 의해 피폭될 경우 폐암이 발생할 개연성에 대해서는 인정하고 있는바, 현재 시점에서 신청인들에게 질병이

발병할지 또는 어느 단계까지 진행될지 예측하기 어렵고 실제 질병이 발병한다고 하더라도 그 시간이 많이 남아 있을 수 있는 점을 감안하면 신청인들이 느끼는 정신적 충격은 상당하다고 인정함이 타당하다.

또한, 피신청인의 매트리스 수거 조치가 지연됨에 따라 신청인들은 매트리스에서 라돈이 발생하고 있는 사실을 알면서도 주거 내에 매트리스를 보관할 수밖에 없었고, 현재 까지도 매트리스를 교환받지 못하고 있는 신청인들이 있는 점을 고려하면 신청인들이 겪었을 고통이 상당하다고 인정되는바 피신청인은 위 신청인들에게 위자료 각 300,000원을 지급함이 상당하다.

(우리 위원회는 라돈으로 인한 질병 발생과 관련된 손해배상에 대하여는 조정대상에서 명시적으로 제외하였으므로 라돈으로 인한 질병이 발생하여 청구하는 위자료 역시 제외되었다.)

조정하지 아니하는 경우

1) 증빙자료를 제출하지 아니한 경우

신청인 473명은 매트리스를 확인할 수 있는 사진을 제출하지 않아 모델명을 확인할 수 없는바 피해사실을 인정하기 어려워 조정하지 아니한다.

2) 리콜 대상 매트리스가 아닌 것으로 확인된 경우

신청인 410명은 매트리스 사진을 제출하였으나 리콜 대상 매트리스가 아닌 것으로 확인되어 피해사실이 없어 조정하지 아니한다.

3) 매트리스 제조일자 확인이 되지 않는 경우

신청인 266명은 리콜 대상 매트리스 확인에 제조일자 확인이 필요한 매트리스(○○○○) 제조일 05.1.1. 이후, △△△△△ 제조일 07.1.1. 이후, ○○○○○ 제조일 12.10.1~16.12.31)의 사진을 제출하였으나 제조일자 확인이 불가능하여 피해사실을 인정하기 어려워 조정하지 아니한다.

4) 매트리스 모델명 확인이 되지 않는 경우

신청인 9명은 매트리스 사진을 제출하였으나 모델명 확인이 불가능하여 피해사실을 인정하기 어려워 조정하지 아니한다.

5) 신청인이 펜션사업자인 경우

신청인 1명은 펜션 사업을 운영하는 자로 확인되었는데 이 경우는 매트리스를 자본재 또는 이에 준하는 용도로 생산활동에 사용하는 자에 해당하여 소비자로 보기

어려우므로 조정하지 아니함이 상당하다.

신청인 164명은 집단분쟁조정을 신청하였음에도 피신청인을 상대로 민사소송을 제기한 것으로 확인되었는바, 「소비자기본법」 제68조 제6항에 따라 집단분쟁조정절차에서 제외한다.

이상을 종합하면 피신청인은 2018. 12. 31.까지 별지 기재 신청인 4,655명에게 별지 목록에 기재된 매트리스와 동급의 매트리스로 교환하여 인도하고, 같은 날까지 위자료 300,000원을 각 지급함이 상당하고, 피신청인과 나머지 신청인들 사이의 분쟁조정신청에 대하여는 각 조정하지 아니한다.

[관련 법규 및 고시] 「소비자기본법」 제16조 제2항, 제 68조 제1항, 제2항, 「동법 시행령」 제8조, 「민법」 제197조 제1항 및 제200조, 제580조 제1항, 제575조 제1항, 「제조물책임법」, 「생활방사선법」

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

● 치과 진료 중단에 따른 선납 진료비 환급 요구

주 문

1. 피신청인은 2018. 10. 22.까지 별지 2 '인용금액표'의 '신청인'란 기재 각 해당 신청인들에게 같은 표 '인용금액'란 기재 각 해당 돈을 각 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항 기재 각 돈의 지급을 지체하면, 2018. 10. 23.부터 다 갚는 날까지 연 5%의 비율에 의한 지연손해금을 각 가산하여 지급한다.
3. 피신청인과 별지 3 신청인 목록 기재 신청인들 사이의 분쟁조정 신청에 대하여는 각 조정하지 아니한다.

이 유

1. 기초사실

가. 당사자들의 지위

신청인들은 피신청인으로부터 치아교정치료(이하 '교정치료'라 한다)를 받고 있던 사람들이고, 피신청인은 서울 ○○구 ○○○로 소재 ○○치과의원(이하 '피신청인 의원'이라 한다)을 운영하는 치과의사이다.

나. 교정치료의 계약 내용

- 1) 신청인들은 2013. 1. ~ 2018. 5. 피신청인 의원을 내원하여 교정치료에 관한 상담을 받은 후, 치열 개선 등을 목적으로 피신청인과 교정치료 계약(이하 '이 사건 진료계약'이라 한다)을 체결하고 진료비를 지급했다.
- 2) 교정치료 계약서에는 공통적으로 ① 교정 시작부터 종료까지 교정관련 비용(교정

월비, 발치, 스크류 유지 장치비)에 대한 추가비용이 발생하지 않으나, ② 할인된 가격으로 진행되기 때문에 계약의 중도 해지 또는 환급이 불가하다는 문구가 부동문자로 인쇄되어 있다.

다. 사건 진행 경과

- 1) 피신청인 의원은 2017. 12. 1. 투명교정 장치를 이용한 교정치료를 받는 신청인들에게 3D 프린터의 고장으로 투명교정 장치(노비절)의 제작이 지연되고 있다는 내용의 문자메시지를 전송했다.
- 2) 피신청인 의원은 2018. 3. 27.경 노비절 투명교정 장치로 교정치료를 진행하던 신청인들에게 노비절 플러스 투명교정 장치로 교체하여 발송된다는 내용의 문자메시지를 전송했다.
- 3) 2018. 5. 18. TV 방송 프로그램에서 피신청인 의원에 관한 내용을 방영했고, 피신청인 의원은 같은 날 진료 인력 부족을 이유로 같은 해 5. 19. ~ 22. 휴진, 5. 23.부터 응급 진료(철사 찢림, 브라켓 탈락 등)만 가능하다는 내용을 홈페이지 게시 및 문자 메시지 전송을 통해 고지했다.
- 4) 피신청인 의원은 같은 해 5. 21. 대한치과교정학회에서 저가 이벤트 등을 이유로 교정과 전문의들에게 자격정지, 취소 등의 조치를 취한다는 공문(학회에서 전체 회원들을 대상으로 발송한 문자메시지를 의미하는 것으로 보임)을 보내와 해당 의사 및 직원들이 퇴사하여 정상 진료가 어렵다고 주장하며 해당 내용을 홈페이지를 통해 공지했다.
- 5) 피신청인 의원은 이후 같은 해 5. 28. 환자들을 상대로 ‘진료, 환불 등 고객요청사항에 대한 답변 및 안내’에 관한 간담회를 개최하여, 다음 날인 5. 29. 홈페이지를 통해 임대차 계약서, 대한치과교정학회에서 발송한 문자 메시지 내용을 게재하고 환불 절차를 안내했다.
- 6) 위 문자 메시지는 2018. 5. 17. 대한치과교정학회에서 학회 전체 회원들을 대상으로 발송했던 것으로 확인되며, ‘투명교정장치 등 특정 장치를 내세워 할인 이벤트 등의 허위·과장광고로 환자를 유인하는 행위는 근절되어야 함’, ‘허위·과장광고를 하는 의료기관의 개선 노력이 없을 경우 (해당 의료기관에 근무하는) 학회 회원의 자격 정지 또는 취소 조치를 취하고 있음’ 등의 내용이 기재되어 있다.
- 7) 피신청인 의원은 같은 해 6. 15. 추가적인 초기 치료비용 없이 다른 치과의원으로의 진료 승계가 가능하도록 하겠다는 내용을 홈페이지를 통해 공지했으나, 이후

실제로 진료 승계가 이루어졌는지 여부는 확인되지 않는다.

- 8) 서울 ○○경찰서는 2018. 7. 11. 피신청인을 사기죄 혐의로 검찰에 불구속 송치했고, 추가 접수된 고소장에 대해 수사를 진행 중이다.

라. 피신청인 의원의 운영 상태

- 1) 신청인들은 교정치료 기간 중 진료 의사가 자주 변경되었다고 주장하는데, 진료기록이 제출된 일부 신청인들 중 ① 신청인 2,249번(신청인 번호로만 기재, 이하 같다)은 장치 교정 치료를 받던 자로 교정치료 기간(2017. 11. ~ 2018. 5.) 중 5명, ② 신청인 3,468번은 투명 교정 치료를 받던 자로 교정치료 기간(2015. 12. ~ 2018. 3.) 중 6명, ③ 신청인 3,288번은 투명 교정 치료를 받다가 2017. 7.부터 장치 교정 치료를 받던 자로 교정치료 기간(2015. 12. ~ 2018. 3.) 중 8명의 각 의사들로부터 진료 받은 것으로 확인된다.
- 2) 피신청인 의원은 2018. 5. 23. 이후부터 본관 건물은 폐쇄하고 별관 건물 3층에서 진료를 진행하면서, 선착순으로 일 평균 50 ~ 60여 명에 대한 진료를 진행했던 것으로 추정되나, 같은 해 7. 25.부터는 홈페이지 내 온라인 예약시스템에서 예약한 환자만을 대상으로만 진료를 진행 중이다.
- 3) 피신청인 의원은 하루에 1 ~ 2명의 치과 의사(고용인원 : 치과 의사 5명, 치위생사 : 약 10명)가 진료 중이며, 대략적인 진료인원은 아래 표와 같다고 밝혔다(2018. 8. 22. 기준).

요일	일/월	화	수	목	금	토
진료 인원	휴진	약 100명	약 60명	약 150명	약 60명	약 60명

마. 진료비 환급 등

신청인들 중 12명(신청인 번호 912, 938, 1170, 1535, 1684, 1781, 2335, 2467, 2908, 3387, 3644, 3685)은 피신청인 의원으로부터 ‘진료비 일부를 부담해야 이 사건 진료계약 해지 및 환급(신용카드 승인취소 내지 매출취소)이 가능하다’는 안내를 받고, 진료비(160,000원 ~ 1,760,000원)를 추가로 지급했으나 환급받지 못했다.

2. 이 사건에 관한 자문 내용

- 평균적인 교정 진단 비용

- 교정치료비는 비급여 진료비로, 현재까지 조사된 결과가 없음. 개인 의원에서 개별적으로 정할 사항임.

○ 통상적인 교정치료의 기간

- 장치교정 및 투명교정 모두에 있어서, 환자의 나이, 성별, 근육의 상처, 습관, 자세, 음식 기호 등 전반적인 상황 외에 환자 개개인의 부정교합 상태에 따라 차이가 클 수 있음.
- 투명교정은 환자의 부정교합 상황 등에 따라 차이가 있으나, 그 외에 일반적인 교정치료에 비해 환자의 장착 협조도에 진료기간이 크게 좌우됨. 또한 환자가 정기적으로 내원하여 치과의사가 치료 상태를 확인하는 것도 중요함. 투명교정장치 제작을 위한 인상채득은 의료행위로써 치과의사의 지도·감독 하에 진료 보조인력에 의해 행해져야 하며, 장치장착 또한 의료행위로써 치과의사가 직접 환자에게 장착해 적합여부를 판단해야 하므로 택배 등을 통해 환자에게 배송할 수 없음.

○ 교정치료 중단에 따른 피해 및 필요 조치

- 교정치료의 특수성 및 연속성이라는 측면에서 치료 중 담당 치과의사 교체는 바람직하지 않음.
- 통상적인 내원 간격을 벗어나는 경우(짧게는 1~2개월, 길게는 3~4개월) 치아의 이동이 과하게 되거나 치과의사가 원치 않는 방향으로 이동하여 부작용을 일으킬 가능성도 있음.
- 통상적인 교정치료(장치교정) 및 투명교정 환자의 경우 해당 치과에서의 진료가 불가능한 경우 타 치과에서 재치료가 가능함. 이 경우 일반적으로 환자의 초진 시 임상사진, 방사선사진 및 진료기록부가 있어야 효율적으로 치료를 연계할 수 있음. 또한 치료의 진행사항에 문제가 없는 경우에는 연계가 가능하나, 환자의 상태가 악화되거나 중단되어 상황이 좋지 않은 경우 통상적인 교정치료에 비해 기간이나 비용이 많이 소요되는 경우도 있으며, 교정치료를 더 이상 진행할 수 없는 경우도 있음.

○ 환급기준 유무

- 대한치과교정학회의 내부 규정에 따른 환급권고안이 있으나, 이는 대한치과교정학회 회원간의 환자 전원(환자 이동이나 이사에 따른 상황) 시 기준으로, 비슷한 임상수준을 가진 학회 회원간 환자 자료 등이 통상적으로 문제없이 인계가 되는 경우에 한정한 권고안으로, 대한치과교정학회에서는 치과 폐업 사태와 같은 의료기

관의 귀책사유에는 적용할 수 없고, 제정 근거 마련시까지 해당규정을 효력정지했다고 답변하였음.

- 대한치과의사협회에서는 교정치료비 환급기준은 교정치료의 다양성 및 특수성에 따라 제정하기 어려워 기준을 마련하지 않았고, 제정 계획 또한 없음.

2. 판 단

피신청인 의원의 일방적 귀책사유(경영난, 진료 인력 부족 등)로 교정치료가 중단되는 등 적절한 교정치료를 받지 못하여 이 사건 진료계약을 해지 또는 해제하므로, 피신청인은 신청인들에게 선납 진료비를 반환해야 한다고 주장한다.(이 사건 진료계약의 해제로 인한 손해배상, 피신청인의 과실로 인한 부작용 등에 대한 손해배상 청구는 모두 제외한다).

이에 대하여 피신청인은 대한치과교정학회의 공문 발송으로 인해 일부 치과의사 및 직원들이 퇴사하여 일시적 진료 인력 부족 현상이 나타난 것인데, 잔류 직원들이 진료하며 운영 정상화를 위해 노력하고 있으므로 신청인들의 청구에 응할 수 없다. 집단적으로 진료비 환급을 청구할 경우 의원 운영에 심각한 타격이 불가피하다고 주장한다.

일반적으로 의료계약은 환자가 의사 또는 의료기관에게 진료를 의뢰하고 의료인이 그 요청에 응하여 성립됨으로써, 의료인은 환자를 진찰하고 치료할 의무를, 환자는 그에 대한 보수 지급 의무를 각 부담하는 것을 그 내용으로 하는 위임계약(「민법」제680조)에 해당한다. 이 사건 진료계약 또한 피신청인은 신청인들의 치아의 배열, 골격적 부조화 등에 대해 진단하여 교정치료 할 의무를, 신청인들은 그에 대한 보수 지급 의무를 각 부담하는 것을 그 내용으로 하여 체결된 것으로서 위임계약에 해당한다.

이 사건 교정치료 계약서 상 ‘계약의 중도 해지 또는 환급이 불가하다’ 내용이 기재되어 있는 사실은 인정되나, 위 내용은 피신청인 의원이 다수의 소비자들과 계약을 체결하기 위해 미리 마련한 것으로서 약관에 해당하고, 위 약관 조항은 「민법」제689조 제1항에 의한 법정 해지권을 배제하거나 그 행사를 제한하고 있어 「약관의 규제에 관한 법률」제9조 제1호에 의해 무효라 할 것이므로, 피신청인은 위 약관을 근거로 신청인들의 환급 요구를 거부할 수는 없다.

이 사건 진료계약의 주된 내용은 치아 배열을 교정하는 것으로, 이와 같은 교정 치료는 환자 측 소인, 상태, 생활 습관, 투명교정 장치의 착용 기간 등에 따라 교정치료의 효과(치아의 이동 정도, 방향 등)가 예상했던 것과 다르게 나타날 수 있으므로, 의사로서는 정기적인 점검을 통해 치아의 이동 정도 등에 대해 주기적으로 확인하여야 할 의

무를 진다.

그런데, 피신청인 의원은 진료 인력 부족 등 내부적인 경영 사정을 이유로 2018. 5. 19. ~ 22. 휴진한 이후부터 본관 건물은 사용하지 않은 채 별관 건물 일부에서 하루 1 ~ 2명의 치과의사가 부분적 진료(하루 평균 60여명 정도)를 진행하고 있는 것으로 확인되고, 피신청인의 위 진료행위만으로는 환자들의 정기적인 점검 및 진료가 사실상 불가능한 상태라고 판단된다.

또한, 투명교정 장치의 경우 환자의 교정 장치 착용 기간 등에 따라 교정치료의 효과가 예상과 다르게 나타날 수 있고, 전문 의료기관인 피신청인 의원 또한 이와 같은 점을 충분히 예견할 수 있을 것으로 보이므로, 피신청인 의원으로서는 적절한 교정치료를 위해 각 환자별로 점검일 등을 고지함으로써 환자들이 정기적으로 내원하여 의사로부터 치료 상태를 확인받을 수 있도록 해야 할 의무 또한 진다 할 것인데, 피신청인 의원은 배송업체를 통해 투명교정 장치를 발송했을 뿐 정기적인 점검 등을 진행하지 않았고, 현재의 위 부분적 진료 또한 고정식 장치 환자를 대상으로 한 것이어서 투명교정 장치에 대한 정기적인 점검은 전혀 이루어지지 않고 있는 것으로 보인다.

특히, 투명교정 장치 장착 또한 의료행위로서 치과의사가 직접 장착하여 적합 여부를 판단해야 할 것인데, 외부 배송업체를 통해 투명교정 장치를 일괄 발송할 뿐, 단계별 장치 착용 적합 여부에 대한 판단이 이루어지지 않고 있다고 보임은 앞서 언급한 바와 같다.

뿐만 아니라, 교정치료는 외모상의 심미적 만족감을 얻거나 증대할 목적 또한 있다 할 것인데, 개인마다 심미적 기준이 다를 수 있으므로, 의사로서는 교정치료 후의 개선상태 등에 대해 환자와 충분히 논의하여 합의한 후 그 합의를 바탕으로 교정치료의 계획 수립 및 그 계획에 따른 일관성 있는 치료를 진행하는 것이 중요하다. 따라서, 교정치료 과정 중 진료 의사가 변경된 경우에는 초기 치료 계획(발치 여부, 교정 방법 등) 및 목표를 다시 확인하여 교정치료의 일관성을 유지할 수 있도록 하거나, 계획 변경이 불가피한 경우라면 이와 같은 점에 대해 환자 측에 충분히 설명한 후 진행해야 할 것이며, 이는 진료계약의 부수적 의무로서 설명의무가 아닌 진료계약에 의한 진료 채무의 본질적 내용이라 할 것이다.

그러나, 우리 위원회에 제출된 진료기록 상 약 2년 정도의 진료기간 동안 최소 5명 ~ 8명의 진료의사 서명이 확인되는 등 교정치료 과정 중 진료 의사가 빈번하게 변경된 것으로 보이고, 변경된 진료 의사가 환자에게 초기 치료 계획을 재차 확인하거나 앞으로의 치료 과정에 대해 설명하지 않은 것으로 보이며, 이와 같이 진료 의사가 변경되

는 과정에서 교정치료 방법이 변경(투명 교정 장치→고정식 교정 장치)된 환자들도 일부 있는 것으로 확인되는 등 피신청인이 이 사건 진료계약에 의한 진료 의무를 성실히 이행한 것으로 보기 어렵다.

이상을 종합해 볼 때, 이 사건 진료계약에 따른 피신청인의 진료 채무를 일정한 급부 결과의 발생을 목적으로 하는 결과채무가 아닌, 결과 발생을 위하여 필요한 노력을 기울이기만 하면 되는 수단채무로 본다 하더라도, 위와 같은 잦은 진료 의사의 변경, 진료 중단 및 부분적 진료로 인한 정기 점검 의무 해태, 투명교정 장치 착용 적합 여부에 대한 미확인 등, 피신청인이 이 사건 진료계약에 따른 적절한 진료의무를 이행하지 않았다고 보이므로, 피신청인의 채무불이행을 이유로 한 신청인들의 이 사건 진료계약 해제 청구는 그 이유 있다.

피신청인이 이 사건 진료계약에 따른 진료 채무를 이행하지 아니하는 이상, 신청인들은 상당한 기간을 정하여 교정 치료의 이행을 최고하고 그 기간 내에 이행하지 아니한 때에 계약을 해제할 수 있으나(「민법」제544조), 피신청인 의원은 현재 환자들의 정기적인 점검 및 진료가 사실상 불가능한 상태로서 더 이상 이 사건 진료계약상 진료 채무를 이행할 수 없는 사정에 있는 것으로 보임은 앞서 살펴 본 바와 같으므로, 신청인들은 피신청인에게 최고 없이 이 사건 진료계약을 해제할 수 있다.

또한, 계약이 해제되면 그 효력이 소급적으로 소멸함에 따라 그 계약상 의무에 기하여 실행된 급부는 원상회복을 위하여 부당이득으로 반환되어야 하고, 계약해제의 효과로서 원상회복의무를 규정하는 「민법」제548조 제1항 본문은 부당이득에 대한 특별규정의 성격을 가지는 것으로서, 그 이익 반환의 범위는 현존 여부나 청구인의 선의·악의를 불문하고 특단의 사유가 없는 한 이익의 전부이다(대법원 2014. 3. 13. 선고 2013다34143 판결 등 참조).

이 사건으로 돌아와 살펴건대, 신청인들은 피신청인 의원에서 상당기간 교정치료를 받아왔음에도 불구하고 피신청인의 채무불이행으로 인해 교정치료가 중단되어 향후 다른 의료기관에서 교정치료를 진행해야 하는 점, 2018. 5.말부터 상당기간 교정치료가 중단되어 사실상 교정치료를 새로 시작해야 하는 것으로 보이는 점, 이후 교정치료 기간, 비용 등이 더 많이 소요될 가능성이 높은 것으로 보이는 점 등에 비추어 볼 때, 신청인들이 피신청인 의원의 교정치료로 이익을 얻었다고 보기도 어렵고, 피신청인이 이 사건 진료계약에 의한 채무의 이행 여부에 관해 별다른 증명을 하지 않고 있으므로, 피신청인은 신청인에게 이 사건 진료계약 해제 및 원상회복으로서 선납 진료비를 전액 및 지연손해금을 지급할 의무가 있다.

다만, 신청인들이 피신청인에게 이 사건 진료계약 해제 및 진료비 반환을 요구하며 우리 위원회에 집단분쟁 조정을 신청했고, 우리 위원회의 접수 통보서 등을 통해 위와 같은 내용이 피신청인에게 송달된 사실은 기록상 분명하나, 참가 신청 절차를 통해 확정된 최종 신청인 명단은 2018. 8. 22. 피신청인에게 통보된 점, 「소비자기본법」 제67조 제1항 및 제2항에 의해 양 당사자는 분쟁조정 결정 내용에 대한 수락 여부를 조정 결정 내용을 통지받은 날로부터 15일 이내에 통보하도록 규정하고 있어(15일 이내에 의사표시가 없는 때에는 수락하는 것으로 본다) 피신청인에게 위 분쟁조정 결정 내용에 대한 수락 여부 및 임의적 이행 여부에 대한 기회를 부여하는 것이 상호 양보를 통한 분쟁의 원만한 해결이라는 조정의 취지에 보다 부합하는 점 등을 고려하여, 지연손해금 상당은 이 사건 집단분쟁조정 신청 사건의 결정일로부터 8주가 경과한 이후부터 부담하는 것으로 조정하기로 한다.

신청인들의 이 사건 집단분쟁 조정 신청에 대한 우리 위원회의 결정은, 피신청인의 채무불이행을 이유로 한 이 사건 진료계약의 해제 및 원상회복을 위한 부당이득 반환청구에 한하여 판단한 것이다. 그러므로, 이후 우리 위원회의 결정이 「소비자기본법」 제67조 제4항에 의하여 재판상 화해와 동일한 효력이 발생한다 하더라도, 이와 같은 우리 위원회 결정의 효력은 그 청구 취지를 달리하는 신청인들의 이 사건 계약 해제로 인한 손해배상 청구 내지 피신청인의 진료상 과실(불법행위)로 인한 손해배상 청구에는 영향을 미치지 아니함을 확인한다.

따라서, 피신청인은 조정 결정일로부터 8주가 경과한 2018. 10. 22.까지 별지 2 기재 신청인들에게 선납 진료비로서 각 ‘인용금액’란 기재 각 해당 돈을 지급해야 하고, 만일 피신청인이 위 각 지급을 지체하면, 2018. 10. 23.부터 다 갚는 날까지 「민법」 제379조에 따른 연 5%의 비율에 의한 지연손해금을 각 가산하여 지급한다.

한편, 위 신청인들 중 12명(신청인 번호 912, 938, 1170, 1535, 1684, 1781, 2335, 2467, 2908, 3387, 3644, 3685)은 피신청인으로부터 일정 금액(160,000원 ~ 1,760,000원)을 지급해야만 계약 해지 및 선납 진료비 환급(신용카드 결제 취소)이 가능하다는 안내를 받고 위 일정 금액 상당을 추가로 지급했으나 위 선납 진료비를 환급받지 못한 자들이다.

위 신청인들이 피신청인에게 추가 금액을 지급함으로써 일부 진료비를 부담하려 했던 사실은 인정되나, 이는 피신청인 의원의 진료 중단 등의 사유로 인해 정상적인 진료를 받지 못할 우려가 있어 우선적으로 환급을 받기 위해 부득이하게 지급하려 한 것으로 보이고, 달리 피신청인의 채무불이행을 이유로 한 계약 해제 및 원상회복청구권 등을

포기했다고 볼 만한 사정은 없으므로, 피신청인은 위 신청인들에게 선납 진료비와 추가로 지급한 일부 진료비를 모두 환급해야 함이 상당하다.

별지 3 신청인 목록 기재 신청인들은 우리 위원회에 신분증 등을 제출하지 않아 당사자를 확정할 수 없거나, 신용카드 이용확인서, 계좌이체내역서 등 결제자가 확인되는 객관적인 입증자료를 제출하지 않은 자들로서, 피신청인과 이 사건 진료계약을 체결하여 진료비를 선납하였다는 증명을 다하지 못하였으므로, 위 신청인들과 피신청인 사이의 이 사건 각 분쟁조정 신청에 대하여는 각 조정하지 아니함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 「민법」 제544조, 제548조 제1항, 제680조, 제689조 제1항, 「약관의 규제에 관한 법률」 제9조 제1호, 「소비자기본법」 제67조 제1항 및 제2항

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

가상화폐 거래소 해킹에 따른 원상회복 등 요구

주 문

1. 피신청인은 2019. 4. 15까지 별지 제1목록에 기재된 신청인들에게 같은 목록에 기재된 손해배상금을 각 지급한다.
2. 피신청인은 2019. 4. 15.까지 별지 제2목록에 기재된 신청인들에게 가상화폐 ○○○을 각 복구하고, 같은 목록에 기재된 ○○○을 제외한 손해배상금을 각 지급한다.
3. 만일 피신청인이 제2항의 가상화폐 ○○○을 2019. 4. 15.까지 복구하지 못하는 경우, 같은 목록에 기재된 ○○○을 포함한 손해배상금을 2019. 4. 16.까지 각 지급한다.
4. 피신청인과 별지 제3목록에 기재된 신청인 사이의 분쟁조정 신청에 대하여는 각 조정하지 아니한다.

이 유

1. 기초사실

피신청인이 운영하는 가상화폐 거래소 ‘△△△△’은 2018. 6. 10. 발생한 해킹 사고(이하 ‘이 사건 해킹 사고’라고 함)로 인해 신청인들이 거래소에 보관하고 있던 가상화폐 일부를 탈취 당하였고, 이후 피신청인은 해킹된 가상화폐 중 복구할 수 없는 가상화폐에 대하여 2가지 보상방안[(1안) 피신청인이 △△△△ 거래소를 운영하면서 발생하는 이익으로 가상화폐를 매입하여 보상하는 방안, (2안) △△△△의 기축통화이자 지

급 결제 수단인 △△을 발행하여 가상화폐 교환을 지원하는 보상하는 방안]을 홈페이지를 통해 제시하였으나, 신청인들은 피신청인이 제안하는 보상방안을 거부하고 해킹 시점의 가치로 계산하여 그 손해를 배상하여 줄 것 등을 요구하며 2018. 7. 17. 우리 위원회에 집단분쟁조정을 신청하였다. 우리 위원회는 2018. 9. 17. 「소비자기본법」 제68조 제2항에 따라 집단분쟁조정절차를 개시하고, 한국소비자원 홈페이지를 통해 2018. 10. 5.부터 같은 달 18.까지 추가 참가신청을 받아 21명이 조정절차에 추가로 참가하였다.

2. 판 단

신청인들은 개인이 관리하는 전자지갑(이하 ‘개인관리 전자지갑’이라고 함)에 가상화폐를 보관하고 있었는데, 피신청인이 신청인들의 동의없이 거래소가 관리하는 지갑(이하 ‘거래소관리 전자지갑’이라고 함)으로 신청인의 가상화폐를 이동시켰고 결국 거래소관리 전자지갑이 해킹됨으로써 피해가 발생하였으므로 이에 대하여 손해를 배상하여야 하며, 피신청인이 제안하는 보상방식 (1안)은 피신청인 영업이익에 따른 보상방법이라고 그 기한이 불명확하고, (2안)은 피신청인이 발행한 △△의 시장가치가 증명되지 않아 이를 수용할 수 없으므로 미복구된 가상화폐에 대하여 해킹 시점의 가치로 계산하여 손해를 배상하여 줄 것을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 이 사건 해킹 사고 직전까지 정보보호관리체계 인증을 준비하면서 IT업계에서 통용되는 수준 이상으로 사이버 보안 조치를 취해 왔고, 이 사건 해킹 사고 직후 경찰 사이버안전국과의 협력을 통해 해킹된 가상화폐를 동결하고 회수하기 위해 노력하는 한편 해킹된 가상화폐에 대하여 발행회사와 협의하여 약 95억원에 달하는 보상을 시행하였으며, 다만, 복구할 수 없는 가상화폐에 대하여는 신청인들에게 2가지 보상방안을 제안하여 선택할 수 있도록 하였는바, 해킹된 가상화폐를 해킹시점의 가치로 배상하여야 한다는 신청인들의 요구는 수용할 수 없다고 주장한다.

피신청인의「이용약관」제15조에 의하면 “회사는 회원이 회사의 모바일 및 웹페이지에서 ◇◇◇◇, □□□□에 준하는 가상화폐를 거래할 수 있는 서비스(이하 ‘△△△△ 거래서비스’라고 함)를 제공합니다.”라고 규정하고 있고, 신청인들이 피신청인의 「이용약관」제10조에 따라 △△△△ 거래서비스를 이용하는 대가로 거래수수료를 지급하고 있었는데, 피신청인은 신청인들과의 △△△△ 거래서비스 이용계약에 따라 가상화폐 거래를 중개하고, 부수적인 주의 의무로서 신청인들의 가상화폐 거래를 보호하기 위하여 전자보안에 주의할 의무가 있다고 할 것이다.

이에 피신청인이 거래소를 운영하면서 전자보안의 관리 의무를 다하였는지 살피건대,

피신청인은 이 사건 해킹 사고 직전까지 정보보호관리체계 인증을 준비하는 등 사이버 보안에 관한 조치를 IT업계에서 통용되는 수준 이상으로 관리해 왔다고 주장하고 있으나, 과기부 2018. 6. 20.자 보도자료에 의하면 2018년 1월부터 3월까지 가상화폐 취급업소의 정보 보안 수준을 점검한 결과, △△△△을 포함하여 대부분의 업체가 보안에 취약점이 있었고 2018. 4. 2. 보완조치 이행을 해당 업체별로 통보하였음에도 불구하고 그로부터 2달이 지난 2018. 6. 10. 해킹이 일어난 시점까지 전반적인 보안 조치가 이루어지지 않았음이 확인되었는바, 피신청인이 신청인들의 가상화폐 거래가 보호될 수 있도록 전자시스템의 보안 의무를 다하였다고 인정하기 어렵다고 봄이 상당하다.

한편, 신청인들은 ‘개인관리 전자지갑’에 가상화폐를 보관하고 있었는데, 피신청인이 신청인들의 동의없이 ‘거래소관리 전자지갑’으로 신청인의 가상화폐를 이동시켰고 결국 거래소관리 전자지갑이 해킹됨으로써 피해가 발생하였으므로 이에 대하여 손해를 배상하여야 한다고 주장하고 있어 살피건대, 이 사건 약관 제14조, 제16조에서 설명하고 있는 전자지갑에 대하여 정의 및 기능을 보면 “전자지갑이란 KRW 포인트 및 가상화폐의 이용자를 식별할 수 있는 고유 정보로서, 회사가 회원의 계정에게 이용을 허락하는 고유 정보이고, 회원은 회사가 제공하는 서비스의 사용 방법에 따라, 전자지갑에 보유 중인 가상화폐에 대하여 일정한 희망가격을 지정하는 방법으로 매도 또는 매수 주문을 입력하고, 입력된 주문에 상응하는 내용으로 다른 회원과의 거래 의사가 합치되는 즉시 회원 간의 매매계약이 체결됩니다. 가상화폐의 기술적인 제약 또는 한계에 따라 매매계약이 체결된 경우에도, 해당 가상화폐가 소속된 블록체인 내에서의 필요한 절차를 이행하는 데에 요구되는 시간이 도과한 후에 거래가 완료됩니다. 거래가 완료되면 회원 계정의 전자지갑에는 거래의 결과가 반영됩니다.”라고 기재되어 있을 뿐이어서 약관만으로는 실제 신청인들이 주장하는 방법으로 가상화폐가 보관되고 관리되는지 정확하게 알기는 어려우나, 피신청인의 2018. 6. 11. 공지사항에 의하면 “전체 코인·토큰 보유액의 70%는 △△월렛을 통하여 안전하게 보관 중”이라고 설명되어 있고 피신청인 역시 이 사건 해킹 사고는 거래소가 관리하는 □□월렛에서 발생된 것이라고 주장하고 있는 점을 종합하면 신청인들의 가상화폐를 보관할 수 있는 전자지갑의 종류에는 △△월렛과 □□월렛이 있다고 해석되며 이 사건 해킹사고가 □□월렛에서 발생한 사실은 다툼이 없으므로 피신청인은 이로 인하여 신청인들에게 발생한 손해를 배상함이 상당하다.

피신청인은 이 사건 해킹사고가 발생하고 약 1달이 경과한 2018. 7. 15. 미복구 가상

화폐에 대한 복구안을 홈페이지를 통해 공지하며 신청인들에게 해킹에 따른 피해에 대해 복구하겠다는 의사를 밝혔으나, 피신청인이 제시한 복구안 1안[피신청인이 △△△△ 거래소를 운영하면서 발생하는 이익으로 가상화폐를 매입하여 보상하는 방안]은 그 이행가능성 및 이행기한이 불명확하고, 복구안 2안[△△△△의 기축통화이자 지급 결제 수단인 △△을 발행하여 가상화폐 교환을 지원하는 보상하는 방안] 역시 실제 해킹된 가상화폐를 복구하는 방안이 아니어서 신청인들이 수용하기 어려운 점, 「민법」 제394조에 의하면 “다른 의사표시가 없으면 손해는 현금으로 배상한다.”고 규정함으로써 현금보상 원칙을 정하고 있는 점, 가상화폐 거래가 높은 가격변동성으로 인하여 투자손실 위험이 수반되는 거래라는 점은 인정되나 이 사건 해킹으로 인해 해당 가상화폐에 대해 신청인 의사에 따라 거래할 수 없었던 점을 고려하면 해킹 당시 마지막 가상화폐 거래를 기준(피신청인이 제출한 해킹으로 인한 가상화폐 피해금액 내역 근거, 소수점 버림)으로 미복구된 가상화폐에 대하여 가치를 환산하여 신청인들에게 배상함이 상당하다.

다만, 가상화폐 △△△의 경우 피신청인이 2018. 12. 4. 해당 가상화폐에 대하여 복구하겠다고 공지하였는바 이를 감안하여 위 △△△에 대하여는 일정 기간 동안 복구할 수 있는 기회를 제공하고, 그 기간이 경과하였음에도 복구하지 못하는 경우에는 다른 가상화폐와 동일하게 가치를 환산하여 신청인들에게 배상함이 상당하다.

한편, 신청인 중 일부는 에어드랍(가상화폐 제작자가 가상화폐 활성화를 위해 이벤트 성격으로 특정 시점을 기준으로 가상화폐를 보유하고 있는 소유자에게 무료로 새로 발행한 가상화폐를 배당해 주는 것, 한경경제용어 사전 참고)을 받을 수 있었음에도 이 사건 해킹으로 인해 지급받지 못하였다고 주장하며 손해배상을 요구하나, 「민법」 제393조제1항에 의하면 “채무불이행으로 인한 손해배상은 통상의 손해를 그 한도로 한다.”고 규정하고 있는바 신청인이 에어드랍을 받기 위해 이 사건 해킹 이후에도 해당 화폐를 매도하지 않고 보유하고 있었을 것이라고 인정할 만한 증거가 없고, 에어드랍의 이벤트적인 성격 및 가상화폐의 높은 가격 변동성을 고려할 때 신청인들이 에어드랍을 받을 수 있었다는 기대이익을 통상의 손해라고 인정하기 어렵다고 할 것이다.

별지 제3목록에 기재된 신청인 7명에 대하여는 연락이 두절되거나 피해사실을 입증할 수 있는 자료를 제출하지 않아 피해사실을 확인하기 어려워 조정하지 아니함이 상당하다.

별지 제3목록에 기재된 신청인 2명에 대하여는 피신청인을 상대로 민사소송이 제기된 것으로 확인되었는바, 「소비자기본법」 제68조 제6항에 따라 집단분쟁조정절차에서 제외한다.

이상을 종합하면, 피신청인은 2019. 4. 15.까지 가상화폐 △△△을 보유하지 않은 별지 제1목록에 기재된 32명에게 미복구된 가상화폐에 대하여 해킹 당시 마지막 가상화폐 거래를 기준으로 가치를 환산하여 손해를 배상하고, 가상화폐 △△△을 보유한 별지 제2목록에 기재된 신청인 13명의 경우 피신청인이 가상화폐 △△△에 대해서는 2019. 4. 15.까지 복구하며, 같은 날까지 위 △△△을 제외한 나머지 미복구 가상화폐에 대하여 해킹 당시 마지막 가상화폐 거래를 기준으로 가치를 환산하여 배상하고, 만약 위 기간까지 가상화폐 △△△에 대하여 복구하지 못하는 경우에는 △△△에 대해서도 해킹 당시 마지막 가상화폐 거래를 기준으로 가치를 환산하여 2019. 4. 16.까지 신청인들에게 배상하며 피신청인과 별지 제3목록에 기재된 신청인 사이의 분쟁조정신청에 대하여는 조정하지 아니함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 「민법」 제394조, 「소비자기본법」 제68조 제6항

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

● ● ● 확률형 게임 아이템 대금 환급 등 요구

주 문

1. 이 사건 집단분쟁조정절차를 개시하지 아니한다.
2. 이 사건 분쟁조정신청에 대하여는 각 조정하지 아니한다.

이 유

1. 기초사실

신청인들은 피신청인 2가 개발한 ‘○○○○○’(이하 ‘이 사건 게임’이라 함) 이용자들로서, 이 사건 게임 서비스 대행사인 피신청인 1이 2018. 8. 30. 이 사건 게임 공식 커뮤니티에 공지한 확률형 아이템 구매 이벤트(이벤트 기간 : 2018. 9. 1. 05:00 ~ 2018. 9. 18. 23:59, 이하 ‘이 사건 이벤트’라 함)에 참여하였으나, 이후 공지된 확률과는 달리 일정 횟수 이상의 확률형 아이템을 구매해야 원하는 아이템이 나오는 식으로 확률이 조작되어 있음을 주장하며, 조작된 확률로 유인하여 구입한 아이템 대금의 환급 등을 요구하였고, 한국소비자원은 2018. 9. 11. 소비자분쟁조정위원회에 집단분쟁조정을 의뢰하였다.

2. 판 단

신청인들은 피신청인들이 조작된 확률로 유인하여 신청인들을 기만함과 동시에 과도한 확률형 아이템 구매를 유도하였으므로, 확률형 아이템 구매를 통해 얻은 △△ 카드에 대한 회수 없이 구입대금 환급 및 카드별 확률 공개를 요구한다.

이에 대하여 피신청인 1은 이 사건 게임의 공식 커뮤니티 관리 및 CS를 담당하고 있는 서비스 대행사로서 게임 운영은 피신청인 2가 직접 수행하는 바 이 사건 관련 책임

이 없으며, 피신청인 2는 공지된 확률과 다른 확률로 이벤트가 이루어지는 기간 동안 이벤트에 참여한 소비자에게 대해서는 이벤트에 소요된 대금에 대한 환급을 진행하고 있으므로 이 사건 관련하여 신청인들에 대해 적절히 보상하고 있다고 주장한다.

피신청인 1은 피신청인 2와의 업무위탁계약에 따라 고객센터, 커뮤니티 운영 및 이 사건 게임 내 이벤트 홍보 등 업무를 담당하고 있는 서비스 대행사이고, 피신청인 2는 이 사건 게임의 개발사로서 게임 서비스 및 이에 부수하는 네트워크, 웹사이트, 기타 서비스의 이용에 대하여 이 사건 게임 이용자인 신청인들에 대하여 책임을 부담하는 지위에 있다.

살피건대, 피신청인들은 이 사건 이벤트를 통해서 일정 확률로 높은 등급의 아이템을 얻을 수 있다는 소비자의 심리를 자극하는 확률형 아이템을 판매하였는데, 확률형 아이템은 소비자들을 대상으로 무작위로 추첨하여 선택된 아이템을 제공하는 것으로 아이템 구매자들에게 공평한 매수의 기회를 부여한다는 측면에서 공정성을 갖추어야 한다.

그런데 이 사건 이벤트의 확률과 관련하여 일정 횟수 이전에는 △△카드가 등장하지 않다가 일정 회수를 채운 이후 확률이 높아지는 현상을 겪었다는 증언들이 공식 커뮤니티를 통해 이어지자, 이 사건 게임 공식커뮤니티를 관리하는 피신청인 1은 공지를 통해 2018. 9. 1. 19:32 이 사건 이벤트 확률에 대해 확인하고 있다고 안내하였고, 같은 날 21:30 게임 내에서 공개되어 있는 확률은 기본 확률과 보정확률이 합산된 확률이며, △△을 쉽게 획득할 수 없는 문제를 고려해서 특정 구간에서 이벤트 운명을 꼭 획득할 수 있게 하는 보정확률 구간을 넣었다고 안내하였다.

그리고 2018. 9. 2. 보정 확률을 제거하고 자연 확률을 적용한 이벤트를 진행한다고 안내하며 자연확률로 노출한 확률대로 아이템을 획득할 수 있다고 안내한 바, 이 사건 이벤트에서 신청인들에게 최초 고지된 확률과 다른 확률로 이 사건 이벤트가 진행되었다고 봄이 상당하다.

또한, 신청인들은 최초 고지된 확률을 통해 모든 시행마다 일정한 확률로 확률형 아이템을 획득할 수 있다는 기대를 가지고 이 사건 이벤트에 임했다고 할 것이나, 피신청인이 주장하는 대로 보정확률이 합산된 형태에서는 특정 구간에서 운명을 꼭 획득하게 하기 위해 특정 구간이 아닌 구간에서는 전체 확률을 유지하기 위해 고지된 확률보다 낮은 확률로 진행될 수밖에 없는 것인바, 보정 확률이 제외된 기본 확률에서라면 게임에 참여하지 않았을 소비자들도 확률형 아이템 게임에 참여를 유도하여 신청인들의 손해를 발생하게 한 피신청인의 고의 또는 과실이 있다고 봄이 상당하다.

이와 관련한 손해에 대해 살피건대, 신청인들은 통상 확률형 아이템 이벤트에 참여할 때 높은 등급의 아이템을 얻기 위해서는 모든 시행마다 일정하게 고지된 확률이 지

진다는 기대를 가지고 참여한다고 할 것인데, 보정 확률 적용으로 인해 구간마다 다른 확률이 적용되어 이벤트가 이루어진 바, 통상적인 신청인들의 손해는 확률 차이로 인하여 발생한 재화(○○, ○○소원권) 사용이라고 볼 수 있으며, 피신청인 1은 보정 확률을 제거하고 구간과 상관없이 모든 시행마다 일정한 확률대로 이벤트가 이루어질 수 있도록 2018. 9. 3. 02:00부터 재시작한다고 밝힌 바, 신청인들의 손해는 보정 확률이 적용되어 최초 고지한 확률과 다른 확률로 이벤트가 이루어진 2018. 9. 1. 05:00 ~ 2018. 9. 2. 23:59 기간 동안 이벤트 참여로 인해 사용한 재화(○○, ○○소원권)에 해당한다.

그런데 피신청인 1은 2018. 9. 7. 19:25 보정 확률이 적용된 기간 동안 루비○○ 또는 ○○ 소원권을 사용하여 이 사건 이벤트에 참여한 소비자에 대해서는 2018. 9. 14. 23:59까지 신청을 받아서 이벤트를 통해서 얻은 아이템을 회수 후 이벤트에 사용된 ○○ 또는 ○○ 소원권을 복구시키겠다고 한 바, 피신청인 1이 제시한 보상안이 적절하다고 판단되며 만약 이 사건 이벤트 기간 동안 △△카드 아이템을 획득하여 환급을 원하지 않는 경우에는 피신청인 1에게 복구를 신청하지 않고 해당 아이템을 소유할 수 있으므로 손해가 있다고 인정하기 어렵다고 할 것이다. 따라서 이 사건 이벤트 기간 동안 획득한 아이템의 회수 없이 사용한 재화(○○, ○○소원권)를 환급해야 한다는 신청인들의 주장은 인정하기 어렵다고 할 것이다.

또한, 신청인들은 피신청인들에게 보정확률이 제거된 기본확률에 대해 공개하라고 주장하나, 현행 법령 중에는 명시적으로 확률형 아이템의 확률 공개를 강제하고 있는 법령이 없고, 피신청인 2의 약관에도 확률 공개 관련되어 명시되어 있는 바가 없는 점을 종합하면 신청인들이 피신청인들에 대하여 확률 공개를 요구할 수 있다고 보기 어렵다고 판단된다.

이상을 종합하면 신청인들의 주장을 인정하기 어려워 이 사건 집단분쟁조정절차를 불개시하고, 신청인들의 피신청인들에 대한 분쟁조정 신청에 대하여는 각 조정하지 아니함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」, 「동법 시행령」 제 21조의3, 「약관규제에 관한 법률」, 「게임산업진흥에 관한 법률」, 「정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」, 「콘텐츠산업 진흥법」

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

2018 서비스·집단 분쟁조정사례집

인 쇄 / 2019년 5월

발 행 / 2019년 5월

발행인 / 한국소비자원 원장 이 희 숙

편집인 / 소비자분쟁조정위원회 위원장

제 작 / 소비자분쟁조정위원회 분쟁조정사무국

디자인·인쇄 / (사)아름다운사람들복지회

발행처 / 한국소비자원 소비자분쟁조정위원회

27738

충청북도 음성군 맹동면 용두로 54

전 화 / 043-880-5500
