

2023. 11. 29.(수) 석간용

이 보도자료는 2023년 11월 29일 오전 06:00부터 보도할 수 있습니다.



보도자료

담당부서 : 노동·공정·상생정책관 공정경제담당관

공정경제담당관	김경미	2133-5360
---------	-----	-----------

소비자보호팀장	정현영	2133-5374
---------	-----	-----------

사진없음 사진있음 쪽수 : 6쪽

관련 누리집	ecc.seoul.go.kr
--------	-----------------

서울시, 12월엔 수능어학 등 '인강' 장기계약 피해 유의하세요

(인터넷강의)

- 연말 '인터넷 교육 서비스' 장기계약 피해 등 상담 증가... '소비자 피해예보' 발효
- 위약금 과다 청구, 사은품 미끼로 계약 유도 후 환급액 과다 공제 등 사례 많아
- 온라인 피해 '서울시 전자상거래센터(2133-4891)' 문의 시 대응방법 등 안내

A씨는 2021년 11월경 고3이 되는 자녀의 수능 대비를 위해 1년간 이용할 수 있는 인터넷강의를 109만원에 신용카드 결제했다. 그러나 수강 한 달도 지나지 않아 자녀가 수업을 거부해 인터넷 강의 서비스 회사에 계약 취소와 환급을 요청했으나 의무 사용기간이 7개월이라며 계약 해지 및 환급을 거부당했다.

B씨는 어학 공부를 하기 위해 18개월짜리 인터넷강의 서비스를 계약, 320만원을 12개월 할부로 신용카드 결제했다. 다음날 서비스 창이 열려 로그인 해보니 수업 관리 방식이 예상했던 것과 달라 계약을 해지하고 환급해 달라고 요청했다. 교육 콘텐츠를 단 하나도 사용하지 않았음에도 불구하고 업체는 3개월 수강료 150만원을 공제한 170원만 환급해 주겠다고 했다.

□ 서울시는 연말에는 내년도 수능 대비 또는 어학 점수·자격증 취득 등 새해 다짐과 함께 '인강(인터넷강의)' 수강으로 인한 피해가 생길 가능성이 높으며, 12월 한 달간 '인터넷 교육 서비스 관련 소비자피해예보제'를 발효한다고 밝혔다.

○ 시는 특정 시기 집중되는 주요 피해 품목과 유형을 미리 알려 피해를 예방하기 위해 '소비자 피해품목예보제'를 실시하고 있다.

- 서울시는 지난 4년간 한국소비자원에 접수된 피해상담 빅데이터 57만여 건을 분석, 시기별 소비자피해예보 품목을 정하고 있으며 매달 상세한 피해 유형과 예방법을 안내해 오고 있다.

1월	겨울의류	2월	포장이사	3월	사설 강습
4월	건강식품	5월	야외 활동복	6월	체력단련회원권
7월	냉방용품	8월	숙박·여행	9월	택배
10월	난방용품	11월	블랙프라이데이 행사상품	12월	인터넷 교육서비스

〈월별 소비자피해예보 품목〉

- 분석 결과, 최근 4년간('19~'22년) 한국소비자원에 접수된 상담은 총 569,828건으로 이중 '인터넷 교육 서비스' 관련 상담은 3,419건이다. 그 중 367건이 12월에 접수됐고, 이는 11월 222건에 비해 65% 증가한 수치이다. 이 중 계약해지 관련 피해가 1,788건으로 52%를 차지하였다.
 - 주요 피해 분야는 위약금 과다 청구, 계약불이행, 환급 거부·지연 등으로 계약 해지 관련 피해가 대부분을 차지했다.
- '위약금 과다 청구'의 경우, 높은 할인율을 내세워 장기계약을 유도한 뒤에 중도해지를 요청하면 사업자가 임의로 정한 기간을 기준으로 환급액을 정산하거나 사은품을 미끼로 계약을 유도한 후 중도에 해지해 달라는 요청이 오면 사은품 등 추가 비용을 과다하게 공제하는 사례가 많았다.
- 또 '계약불이행' 사례도 많았는데 계약 당시 자격증·어학 수험표를 취득해 제출하면 수강 기간을 연장할 수 있다고 해놓고 이를 이행하지 않거나, 자격증 합격 또는 일정 점수 이상 취득하면 수강료를 전액 환급하겠다고 한 뒤에 지켜지지 않는 경우도 많았다.

- ‘환급 거부·지연’의 경우, 계약 당시 계약서에 기재된 환급 불가 조항에 동의했다는 이유를 들며 정당한 환급 요구를 거부하거나 의무 사용 기간을 주장하며 환급 책임을 회피한 사례가 빈번했다.
- 시는 ‘인터넷 교육 서비스’가 보편화되면서 이 같은 소비자 피해가 지속적으로 발생하고, 특히 할인이나 사은품 등을 미끼삼아 장기계약을 유도하는 상술로 장기계약 피해가 많이 발생하고 있으므로 각별한 주의가 요구된다고 강조했다.
- 인터넷교육서비스 관련 소비자피해예방을 위해 ▲계약기간, 서비스 내용, 위약금 등 계약서 내용을 꼼꼼히 확인한 후 계약을 체결할 것 ▲장기계약시에는 계약해지에 대비해 가급적 신용카드 할부로 결제할 것 ▲계약해지를 원할 경우 사업자에게 내용증명 우편을 발송하여 의사표시를 명확히 할 것을 당부했다.
- 특히 대입 수능 관련 인터넷교육 서비스는 「학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률」(원격교육시설)의 “교습비 반환 기준”에 따라 계약 해지 시 위약금 부담 의무가 없고, 교습기간이 1개월을 초과하는 경우에는 규정에 따라 실제 수강한 부분에 해당하는 금액을 뺀 나머지를 환급받을 수 있다고 덧붙였다.
- 인터넷교육 서비스 등으로 피해를 입었다면 서울시 전자상거래센터(ecc.seoul.go.kr, ☎2133-4891~6)로 상담 신청하면 대응 방법을 자세히 안내받을 수 있다.

- 김경미 서울시 공정경제담당관은 “대입 수능 직후 인터넷 교육 서비스 수요가 늘어나는 점을 악용해 소비자에게 피해주는 사례가 늘어나는 시점이니 각별히 유의해 달라”며 “2024년에는 더욱 실효성 있는 피해예방을 위해 연령대별 특성을 반영한 정보 제공 채널(유튜브, 블로그 등)을 다양하게 제공해 나갈 것”이라고 말했다.

붙임1**인터넷 교육 서비스 계약시 소비자 주의사항**

- 계약기간, 서비스 내용, 위약금 등 계약서 내용을 꼼꼼히 확인하십시오.
 - 특약을 이유로 계약해지를 거부하거나 중도해지시 할인 전 정상가로 계산하여 환급하는 경우가 빈번히 발생하므로 특약사항 및 해지 위약금 등 계약서 내용을 꼼꼼히 확인하고, 구두로 약정하는 내용도 반드시 계약서에 기재해야 합니다.

- 장기계약시 신용카드 3개월 이상 할부로 결제하십시오.
 - 중도해시 및 환급 거부 등에 대비해 현금 지급, 신용카드 일시불보다는 신용카드 할부 결제를 하는 것이 좋습니다.

- 계약 해지시에는 내용증명 우편으로 통보하십시오.
 - 사업자가 계약해지처리를 지연하거나 거부하는 경우, 즉시 사업자와 신용카드사에 내용증명 우편을 발송하여 계약해지의사를 명확히 밝힐 필요가 있습니다.

- 의무사용기간을 설정했다라도 중도해지가 가능합니다.
 - 1개월 이상 계약인 경우 「방문판매등에 관한 법률」상 계속거래에 해당되어 언제든지 중도해지가 가능하며, 의무이용기간 또는 일정기간 이내 계약해지불가라는 약정이 있더라도, 「약관의 규제에 관한 법률」에 따라 효력을 인정받기 어려움을 양지하세요.

- 수능관련 인터넷교육서비스 계약해지시 위약금 부담 의무가 없습니다.
 - 초·중·고 대상 인터넷강의는 「학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률」(원격교육시설)의 “교습비 반환기준”에 따라 계약해지시 위약금 부담의무가 없고, 교습기간이 1개월을 초과하는 경우에는 실제 수강한 부분에 해당하는 금액을 뺀 나머지를 환급받을 수 있음을 알아두세요.

- 사업자와 분쟁 발생 시 전문기관(서울시 전자상거래센터,02-2133-4891)에 도움을 요청하세요.



소비자 피해 품목 예보제

1월 겨울의류 계약취소 거부·지연	2월 포장이사 운송품 파손 분실	3월 시설강습 계약취소 거부·지연, 위약금요구	4월 건강식품 계약취소 거부·지연, 분실·파손	5월 의류 (아외활동복) 현금취소 거부·지연, 제품불량	6월 체력단련센터회원권 계약취소 거부·지연, 위약금요구
7월 냉방용품 (에어컨, 선풍기) 품질불량, A/S 불만	8월 여행 (숙박, 항공) 계약취소 거부·지연, 위약금요구	9월 물류 (택배) 배송 지연, 운송품 파손	10월 난방용품 (보일러 등) 품질불량, A/S 불만	11월 블랙프라이데이 배송 지연, 운송품 파손, 연락두절	12월 인터넷교육서비스 계약취소 거부·지연, 위약금요구



위험 공식판매처보다 과하게 저렴한 가격의 판매페이지는 주의하세요!



좋음 거래취소·환불요청시 사진, 이메일 등으로 증빙자료를 남기는 것이 좋아요!



위험 개인 SNS를 통한 개별상담으로 현금할인가로 입금을 유도하는 곳은 주의하세요!



좋음 계좌이체, 현금결제보다 신용카드로 결제하는 것이 좋아요!

구매피해가 발생했을 경우, 상담 신청하세요!

서울시 전자상거래센터 02-2133-4891

소비자상담센터 1372

