

< 붙임 1 > 스터디카페 관련 피해구제 신청 분석 결과

1 피해구제 신청 현황

- (분석대상) 2018.~2021.2. 한국소비자원에 접수된 스터디카페 관련 피해구제 신청 41건
- (분석내용) 피해유형별, 결제 방법별, 이용권 유형별 등

□ (신청 현황) 총 41건 접수, 코로나19 발생 이후 크게 증가

- 최근 3년 2개월(2018.~2020.2.)간 접수된 스터디카페 관련 피해구제 신청은 총 41건 이고, 그 중 2020년 피해구제 신청은 23건으로 2019년 4건 대비 크게 증가함. 2021년 2월까지 11건이 접수되어 지속적인 증가 추세임.
- 이는 비대면 수업 등으로 '카공족(카페에서 공부하는 사람)'이 늘어나면서 스터디 카페가 급격히 증가했고, 대다수 업체가 24시간 운영을 위해 키오스크 결제방법을 채택함에 따라 결제 시 이용약관·환급규정 등의 사전고지가 미흡했기 때문으로 분석됨.

[최근 3년 간 상담·피해구제 신청 현황]

(단위: 건)

구분	2018년	2019년	2020년	동기간 대비		합계
				2020년 2월	2021년2월	
상 담	20	77	265	26	35	397
피해구제	3	4	23	3	11	41
증가율	-	33.3%	475.0%	-	266.7%	

□ (피해 유형) 대부분이 환급거부, 위약금 과다 등 계약해지 관련

- 피해유형별 분석 결과, '환급거부·위약금 과다' 등 계약해지 관련 피해구제 신청이 92.7%(38건)로 대부분이었고, 나머지는 '유효기간 미고지' 7.3%(3건)임.

[피해구제 신청 유형별 현황]

피해유형	건수	비율
계약해지(환급거부·위약금 과다)	38건	92.7%
유효기간 미고지	3건	7.3%
합계	41건	100.0%

□ (연령대) 20대가 절반 가까이 차지

- 연령별로는 학업·취업준비의 목적으로 이용하는 '20대'가 56.1%(23건)로 가장 많았고, 이어서 자격증 취득 등의 자기계발 목적으로 이용하는 '30대'가 31.7%(13건), 다음으로 '40대' 7.3%(3건), '10대' 4.9%(2건) 순이었음.

[연령별 피해구제 신청 현황]

(단위: 건, %)

구분	10대	20대	30대	40대	계
건수	2	23	13	3	41
비율	4.9	56.1	31.7	7.3	100.0

□ (약관 사전고지) 10건 중 9건이 결제 시 환급규정 등 약관을 안내받지 못해

- 사전고지 여부가 확인된 34건을 분석한 결과, 결제과정에서 환급규정 등의 이용 약관을 안내받지 못한 경우가 91.2%(31건)로 나타남. 계약서 작성을 통해 환급규정을 안내한 '계약서 교부'는 5.9%(2건), 키오스크에 안내문을 부착하여 환급 규정 등을 고지한 '키오스크 안내문 게시'는 2.9%(1건)에 불과했음.
- 약관을 안내받지 못한 31건의 결제방법은 '키오스크 결제'가 93.5%(29건)로 대다수를 차지했고, 다음으로 '계좌이체'가 6.5%(2건)로 나타남.
- '키오스크 결제'는 대면결제와 달리 소비자가 직접 환급규정 등의 이용약관을 확인해야 하므로 결제과정에서 환급규정 등을 확인할 수 없는 경우 사업자에게 문의할 필요가 있음.

[결제방법별 이용약관 사전고지 현황]

(단위: 건)

구분		키오스크 결제	계좌이체	대면카드 결제	계
약관 미고지		29	2	-	31(91.2%)
약관 고지	계약서 교부	-	-	2	2(5.9%)
	키오스크 안내문	1	-	-	1(2.9%)
계		30	2	2	34(100.0%)

□ (이용권 유형) 1개월 미만 단기간 이용권이 절반 이상을 차지

- 이용권 유형을 분석한 결과, 1개월 미만에 해당되는 이용권이 56.1%(23건), 1개월 이상에 해당되는 이용권은 43.9%(18건)였음.

- 시간제 이용권은 '100시간 미만'이 10건으로 가장 많았고, 다음으로 '100시간 이상 200시간 미만' 8건, '200시간 이상' 3건 등의 순이었음. 시간제 이용권은 유효기간을 '1개월 이상'으로 계약했다면 계속거래에 해당되므로 일정 위약금 등을 지불하고 계약을 해지할 수 있음.

<예시>

- '200시간 이상 이용권, 유효기간 2개월' 스터디카페 이용권 계약체결 시, 유효기간을 기준으로 「방문판매법」상 계속거래 적용 가능
- '200시간 이상 이용권, 유효기간 20일' 스터디카페 이용권 계약체결 시, 유효기간을 기준으로 「방문판매법」상 계속거래 적용 불가

- 기간제 이용권은 「방문판매법」상 계속거래에 해당되는 '1개월 이상'이 18건, '1개월 미만'이 2건으로 나타남. 1개월 미만 이용권의 경우 「방문판매법」상 계속거래에 해당되지 않아 계약해지 시 대금 환급이 어려울 수 있음.

[이용권별 피해구제 신청 현황]

(단위: 건)

구분		환급거부위약금 과다	유효기간 미고지	계
시간제	100시간 미만	9	1	10(24.4%)
	100시간 이상 ~200시간 미만	6	2	8(19.5%)
	200시간 이상	3	-	3(7.3%)
기간제	1개월 미만	2	-	2(4.9%)
	1개월	8	-	8(19.5%)
	2개월	4	-	4(9.8%)
	3개월	5	-	5(12.2%)
	3개월 초과	1	-	1(2.4%)
계		38	3	41(100.0%)

□ (계약해지 사유) 단순변심, 코로나19로 인한 계약해지가 많아

- 계약해지 사유를 분석한 결과, '단순변심', '코로나19로 인한 계약해지'가 각각 29.3% (12건)를 차지했고, '서비스 불만' 17%(7건), '시설 불만' 12.2%(5건) 등이 뒤를 이었음.

[계약해지 사유별 피해구제 신청 현황]

(단위: 건, %)

계약해지 사유	건수	비율
단순변심	12	29.3
코로나19	12	29.3
서비스 불만	7	17.0
시설 불만	5	12.2
기타*	5	12.2
계	41	100.0

* 군 입대, 이사 등

2

피해구제 신청 사례

▶ 사례 1 사전 안내 없었던 환급불가 약관을 이유로 환급 거부

- A씨는 2020년 11월 스타디카페에 방문하여 키오스크를 통해 100시간 시간제 이용권 계약을 체결한 후 130,000원을 지급함. A씨는 같은 해 12월 코로나19 자가격리 대상자에 해당되어 계약해지 통보했고, 이용시간(약 10시간) 공제한 금액의 환급을 요구함. 사업자는 사전에 안내하지 않았던 '계약일로부터 14일 이내 환급가능' 약관을 이유로 환급을 거부함.

▶ 사례 2 사전 안내 없이 유효기간이 만료 되었다는 이유로 스타디카페 이용 불가

- B씨는 2019년 10월 스타디카페에 방문하여 키오스크를 이용해 100시간 시간제 이용권 계약체결 후 88,000원을 지급함. 2020년 1월 잔여시간(42시간) 사용을 위해 스타디카페에 방문했으나 유효기간이 만료되어 이용을 하지 못함. B씨가 계약 시 이용권 유효기간에 대해 고지 받지 못했음을 이유로 잔여시간에 대한 환급을 요구하자 사업자는 시간권의 경우 3개월의 유효기간이 있다며 환급을 거부함.

▶ 사례 3 사전 안내 없었던 할인권 환급불가 약관을 이유로 환급 거부

- C씨는 2020년 8월 스타디카페에 방문하여 키오스크를 통해 20일 기간제 이용 계약을 체결한 후 50,000원을 지급함. 이후 C씨는 스타디카페가 코로나19로 영업을 중지하여 계약해지 및 환급을 요구함. 사업자는 사전 안내 없었던 '할인권은 발행 후 환급되지 않습니다' 라는 약관 규정을 이유로 환급을 거부함.

▶ 사례 4 계약해지 시 안내하지 않았던 위약금 과다 청구

- D씨는 2020년 8월 스타디카페 30시간 시간제 이용권 계약을 체결한 후 55,000원을 지급함. 이후 D씨는 10분 가량 이용 후 시설불만족으로 계약해지를 통보했으나, 사업자는 사전 안내 없었던 '기간권 및 정액권(30% 이하 사용 시)은 50% 환급만 가능합니다' 라는 약관 규정을 이유로 D씨에게 27,500원을 부담하라고 주장함.

▶ 사례 5 계약해지 시 스타디카페 이용료 정상가 공제

- E씨는 2020년 2월 스타디카페 4주 기간제 이용권 계약을 체결한 후 140,000원을 지급함. 이후 7일을 이용하고 시설불만족으로 계약해지를 통보하자 사업자는 1일 정상가(14,000원)를 기준으로 7일에 해당하는 비용과 위약금 10%를 E씨에게 부담하라고 주장함.

3

소비자 주의사항

구분	소비자 주의사항
계약 전	<p><input type="checkbox"/> 인터넷포털사이트 상호 검색을 통해 사업자가 등록한 업종을 확인한다.</p> <p>○ '독서실'은 「학원법」 적용대상이므로 '교습비' 등의 반환기준'에 따라 잔여시간 및 기간에 대한 잔여대금의 반환이 가능하나 '공간임대업(장소대여)' 등 기타 업종은 동 법률이 적용되지 않으므로 계약 시 유의한다.</p>
결제 시	<p><input type="checkbox"/> 키오스크에서 중요 계약내용(유효기간, 환급규정 등)을 확인할 수 없는 경우 사업자에게 별도로 문의한다.</p> <p><input type="checkbox"/> 장기이용권 금액이 20만원 이상일 경우 신용카드 3개월 이상 할부로 결제한다.</p> <p>○ 「할부거래에 관한 법률」에 따라 계약해지를 요청하거나 계약내용이 제대로 이행되지 않을 경우 잔여 할부금 납부를 거절할 수 있다.</p>
계약 후	<p><input type="checkbox"/> 1개월 이상 장기 이용권의 경우, 사업자가 환급거부 시에도 중도 해지가 가능하므로 내용증명 우편으로 계약해지 의사를 밝힌다.</p> <p>○ '환급불가' 약관은 「약관의 규제에 관한 법률」 제6조의 '고객에게 부당하게 불리한 조항'에 해당되어 효력을 인정받기 어려우며, 1개월 이상 장기 이용권은 「방문판매법」상 계속거래에 해당되어 일정 위약금 등을 지불하고 계약을 해지할 수 있다.</p> <p>○ 따라서 계약해지를 원할 경우 사업자 및 신용카드사에 내용증명 우편을 발송하여 계약해지 의사를 명확히 밝힌다.</p>

※ 자율적인 분쟁 해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 '1372소비자상담센터(국번없이 1372, www.ccn.go.kr)' 또는 '행복드림 열린소비자 포털(모바일앱, www.consumer.go.kr)'을 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.