

< 붙임 >

1 소비자상담 현황**□ 소비자상담 접수 현황**

- 최근 4년간('18~'21.9.) 야영장업(캠핑, 글램핑)과 관련하여 1372소비자상담센터*에 접수된 소비자상담은 총 1,669건으로, 2020년에는 673건이 접수되어 2018년 220건보다 205.9% 증가함.

* 공정거래위원회가 운영하고 한국소비자단체협의회, 한국소비자원, 광역지자체가 참여하여 상담을 수행하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터(유료)

[최근 4년('18~'21.9.)간 야영장업 관련 소비자상담 현황]

(단위: 건)

| 구분 | 2018년 | 2019년 | 2020년 | 2021년 9월 | 합계 |
|----------|-------|-------|-------|----------|-------|
| 소비자상담 건수 | 220 | 336 | 673 | 440 | 1,669 |

□ 소비자상담 접수 유형

- 소비자상담을 접수한 이유로는 위약금 과다 청구가 524건(31.4%)로 가장 많았고, '기후변화 및 천재지변' 437건(26.2%), '사업자 귀책사유' 226(13.5%) 등이 뒤를 이었음.

[야영장업 관련 1372 소비자상담유형별 분석 결과]

(단위: 건, %)

| 구분 | 계약해지·해제 불만 | | | | 단순문의 | 환급 지연 | 기타 | 합계 |
|-------------|---------------|----------------|---------------|---------------|--------------|-------------|-------------|------------------|
| | 위약금 과다 청구 | 기후변화 및 천재지변 | 사업자 귀책사유 | 감염병 | | | | |
| 소비자 상담건수 | 524 (31.4) | 437 (26.2) | 226 (13.5) | 222 (13.3) | 163 (9.8) | 45 (2.7) | 52 (3.1) | 1,669 (100.0) |

- * 위약금 과다 청구 : 계약 해지·해제 시 위약금 과다 청구 등
- * 기후변화 및 천재지변 : 호우주의보, 태풍 등으로 인한 계약 해제 등
- * 사업자 귀책사유 : 위생상태 불량, 시설 고장, 이중 예약으로 인한 일방적 취소 등
- * 감염병 : 코로나19 감염, 자가격리, 사회적 거리두기 규정 등으로 인한 계약 해제 등
- * 단순문의 : 단순 환불 규정 문의 등
- * 환불 지연 : 환불 지연, 환불을 약속하고 사업자 연락 두절 등
- * 기타 : 야영장 내 도난, 양도 문의 등

2 소비자상담 사례

□ 사례1 계약 해제·해지 시 위약금 과다 청구

○ 예약 후 2시간 이내 취소 요청하였으나 환불 거부

- ▶ 소비자 A씨는 1박 2일 일정으로 야영장을 예약한 후 40,000원을 결제함.
- ▶ 개인 사정으로 2시간 후 취소 및 환불을 요구했으나 사업자가 자체 약관을 이유로 환불을 거부함.

□ 사례2 기후변화 및 천재지변으로 인한 계약 해제·해지

○ 호우 특보로 계약 취소를 요구하니 환불 거부

- ▶ 소비자 D씨는 2박 3일 일정으로 야영장을 예약한 후 358,000원을 결제함.
- ▶ 이용 당일 야영장 소재지에 호우 경보가 발효되어 예약을 취소하고 환불을 요구하였으나 사업자는 정상 운영 중임을 이유로 환불을 거부함.

□ 사례3 사업자 귀책사유로 인한 계약 해제·해지

○ 야영장 시설 하자로 이용이 불가해 계약 해제를 요구하자 위약금 청구

- ▶ 소비자 E씨는 1박 2일의 일정으로 야영장을 예약한 후 95,000원을 결제함.
- ▶ 이용 당일 야영장 텐트의 지퍼가 잠기지 않아 사업자에게 이의제기하여 확인하니 텐트 고장으로 이용이 불가하여 퇴실함.
- ▶ 사업자 귀책사유로 인한 계약 해제이나 사업자는 자체 약관에 따라 50%만 환불함.

□ 사례4 감염병으로 인한 계약 해제·해지

○ 사회적 거리두기 격상으로 인해 계약 해지를 요구하자 과다 위약금 청구

- ▶ 소비자 G씨는 1박 2일의 일정으로 야영장을 예약한 후 284,000원을 결제함.
- ▶ 이용일 일주일 전 코로나19로 인한 사회적 거리두기 4단계 격상에 따라 캠핑장 이용이 불가하여 계약 해지를 요구하자 사업자는 자체 약관에 따라 60%만 환불함.

3 실태조사 결과

<조사 개요>

■ 조사 대상 : 캠핑장 예약 중개 플랫폼 7개* 내 100개 캠핑장

* 땡큐캠핑, 마이리얼트립, 이놀자, 여기어때, 캠핑링크, 캠핑지도, 캠핑톡(가나다순, 안드로이드 앱 다운로드 10만 건 이상)

■ 조사내용 : 소비자분쟁해결기준 비교 모니터링

- ① 소비자의 책임있는 사유로 인한 계약 해제
- ② 사업자 귀책사유로 인한 계약 해제
- ③ 기후변화 및 천재지변 관련 기준
- ④ 감염병으로 인한 계약 해제

| 구분 | 7개 플랫폼 100개 캠핑장 약관 |
|------------------------|--|
| 소비자의 책임있는 사유로 인한 계약 해제 | <p>○ (소비자분쟁해결기준) 이용 시기(성수기, 비수기, 주중, 주말) 및 취소 시점에 따라 계약금 환급 및 위약금 부과</p> <p>① 이용 시기는 고려하지 않고 취소 시점만 구분하여 계약금 및 위약금 부과 : 100개(100%)</p> <p>② 성수기 주말 기준 비교 : 분쟁해결기준 대비 불리한 약관 19개(19.0%)</p> |
| 사업자 귀책사유로 인한 계약 해제 | <p>○ (소비자분쟁해결기준) 이용 시기 및 취소 시점에 따라 계약금 환급 및 위약금 부과</p> <p>① 관련 기준 없음 : 99개(99.0%)</p> <p>② 전액 환불 : 1개(1.0%)</p> |
| 기후변화 및 천재지변 관련 기준 | <p>○ (소비자분쟁해결기준) 기후변화 및 천재지변으로 숙박지로 이동 또는 숙박업소 이용이 불가하여 숙박 당일 취소 시 계약금을 환급</p> <p>① 관련 기준 없음 : 58개(58.0%), 환불 불가(9개, 9.0%), 현장 판단하에 취소 등(16개, 16.0%)</p> <p>② 환불 가능(17개, 17.0%)</p> |
| 감염병으로 인한 계약 해제 | <p>○ (소비자분쟁해결기준) 1급 감염병으로 계약 내용 변경 및 해제 요청 시 계약 내용을 이행할 수 없는 경우와 상당히 어려운 구분하여 계약금 환급 또는 위약금 감경</p> <p>① 관련 기준 없음 : 82개(82.0%), 야영장 협의 필요(17개, 17.0%)</p> <p>② 환불 가능(1개, 1.0%)</p> |

□ (소비자의 책임있는 사유로 인한 계약 해제) 100개의 캠핑장 약관을 조사한 결과, 이용시기(성수기·주말 등)를 고려하지 않고 취소 시점에 따라 계약금 환급 및 위약금을 부과하고 있음.

○ 소비자분쟁해결기준 성수기 주말 10일 전 취소 시 규정과 비교했을 때, 이보다 불리한 캠핑장이 19개(19.0%)였음.

- (사업자 귀책사유로 인한 계약 해제) 사업자 귀책사유에 따른 환불 규정이 존재하는 캠핑장은 1개(1.0%)뿐이었으며 나머지 99개(99.0%)는 관련 규정이 없었음.
- 환불이 가능한 1개 캠핑장의 경우도 계약금 환급만 가능하고 별도의 손해배상 규정은 존재하지 않음.
- (기후변화 및 천재지변) 기후변화 및 천재지변 관련 기준이 있는 캠핑장은 42개(42.0%)였고, 나머지 58개(58.0%)는 관련 규정이 없었음.
- 위 42개 중, 17개는 환불이 가능하였으나, 9개는 환불이 불가하였고 16개는 당일 오전 현장 판단하에 연기 또는 취소를 결정한다고 기재하여 환불 여부는 불분명하였음.
 - 환불이 가능한 17개 캠핑장의 경우 기후변화 및 천재지변의 구체적인 기준이 별도로 존재하지 않아 소비자분쟁해결기준과 차이가 있었음.
- (감염병) 코로나19 등 감염병으로 인한 계약 해제에 대한 기준이 있는 캠핑장은 18개(18.0%)였고, 나머지 82개(82.0%)는 관련 규정이 없었음.
- 위 18개 중, 17개 캠핑장은 협의가 필요하다고 안내하였고, 1개는 환불이 가능하였음.
- (카드수수료 등) 조사대상 100개 캠핑장 중 23개(23.0%)는 취소 위약금과 별도로 송금수수료, 환불 수수료 등의 명목으로 계약금의 7~15% 혹은 500~1,000원을 공제하고 있었음.

4 소비자 주의사항

- ☐ 캠핑장 계약 전 이용일자, 소재지, 요금 등의 내역을 정확히 확인한다.
 - '온라인 플랫폼'을 통해 캠핑장 계약 시 이용일자, 소재지, 요금 등 계약내용을 정확히 확인한다.
- ☐ 취소 수수료 관련 규정을 꼼꼼히 살펴본다.
 - '온라인 플랫폼'과 캠핑장 자체 취소수수료 규정이 다른 경우가 있으므로 계약 조건을 충분히 확인한다.
- ☐ 계약 취소 시 입증 가능한 방법을 이용한다.
 - 취소 시점에 따라 환급 금액이 달라질 수 있으므로 계약을 취소할 때는 차후 분쟁 발생 시 취소 요구 사실 및 시점을 입증할 수 있도록 이메일이나 문자메시지 등을 이용한다.
- ☐ 캠핑장 관련 피해 발생 시 관계기관에 도움을 요청한다.
 - 소비자의 정당한 청약철회 및 계약해제 요구를 거부하는 등 사업자와의 분쟁이 원만히 해결되지 않는 경우 '1372소비자상담센터(국번 없이 1372)'에 도움을 요청한다.

※ 자율적인 분쟁 해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 '1372소비자상담센터(국번없이 1372, www.con.go.kr)' 또는 '소비자24(모바일앱, www.consumer.go.kr)'를 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.