

1. 항공권

항공(국내여객) (1 - 3)		
분	쟁	유
형	해	결
고	기	준
1) 위탁수하물의 분실·파손·지연	○ 손해배상 (항공운송 약관에 의거 배상 또는 국제항공 운송에 있어서의 일부 규칙 통일에 관한 협약 및 상법에 따른다.)	* 수하물가격신고 후 종가 요금을 지급한 경우 신고 가격으로 배상함.
2) 운송 불이행(Overbooking, No-Record 등). 다만, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기 점검을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 증명한 경우에는 제외	○ 체재필요 시 적정 숙식비등 경비부담	* 목적지 도착 기준 * 운송 불이행의 주요 면책사유 의 구체적인 개념은 다음과 같음 - 국토교통부에서 정하고 있는 항공기 점검이란 국토교통부가 인가한 항공기 정비에 관한 정비기준을 말함 - 기상사정이란 항공기가 운행할 수 없는 악천후 등의 기상상태를 말함 - 공항사정이란 공항시설등의 문제로 인하여 항공사업자가 소비자에 대한 운송서비스를 제공하지 못하는 것을 말함 - 항공기 접속관계란 전편 항공편의 지연 및 결항이 다음 연결편에 영향을 미치는 것을 말함 - 안전운항을 위한 예견하지 못한 조치란 항공운송사업자가 채무불이행을 방지하기 위하여 합리적으로 요구되는 조치를 하는 것이 불가능한 상태에서 이루어진 조치를 말함

항공(국내여객) (1 - 3)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
<ul style="list-style-type: none"> - 대체편이 제공된 경우 <ul style="list-style-type: none"> • 1시간 이후 ~ 3시간 이내 대체편 제공 시 • 3시간 이후 대체편 제공 시 - 대체편을 제공하지 못한 경우 	<ul style="list-style-type: none"> o 불이행된 해당구간 운임의 20% 배상 o 불이행된 해당구간 운임의 30% 배상 o 불이행된 해당구간 운임 환급 및 해당 구간 항공권 또는 교환권 제공 	<ul style="list-style-type: none"> * 대체편은 12시간 이내 제공된 경우를 말함. (타 항공사 포함) * “운임”은 소비자(항공교통 이용자)가 구입한 소매가격(구입가)을 말하며, 이때 유류할증료, 공항이용료, 기타 수수료 등은 제외한 금액을 말함
3) 운송지연. 다만, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기 점검을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항공기 접속관계, 안정운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 증명한 경우에는 제외	o 체제필요 시 적정 숙식비 등 경비부담	* 목적지 도착 기준

항공(국내여객) (2-3)		
분쟁유형	해결기준	비고
<ul style="list-style-type: none"> - 1시간 이상 ~ 2시간 이내 운송지연 - 2시간 이상 ~ 3시간 이내 운송지연 - 3시간 이상 운송지연 	<ul style="list-style-type: none"> o 지연된 해당구간 운임의 10% 배상 o 지연된 해당구간 운임의 20% 배상 o 지연된 해당구간 운임의 30% 배상 	
4) 항공권 미사용 시 환급 조건 <ul style="list-style-type: none"> - 여객사정으로 항공권 유효기간 만료 전 (또는 약관에서 별도로 정한 기간 이내) 환급 요구 시 · 항공권 전부 미사용 시 · 항공권 일부 사용 시 	<ul style="list-style-type: none"> o 항공권 구입금액에서 취소수수료를 공제한 차액 환급 o 항공권 구입금액에서 사용구간 적용운임 및 취소수수료를 공제한 차액 환급 	* 취소시한 이내에 예약을 취소하지 않은 경우 위약금을 공제함.
5) 항공권 분실 시 환급조건 <ul style="list-style-type: none"> - 대체항공권을 구입하지 않은 경우 · 전부 미사용 분실항공권 · 일부사용 분실항공권 	<ul style="list-style-type: none"> o 지급운임 전액 환급 o 탑승구간 적용운임 공제 후 환급 	* 분실항공권 환급은 항공운송약관에서 정한 기간 이내에 분실신고 및 본인 또는 타인에 의해 미사용 또는 미환급 확인 및 추후 이중사용 발생 시 배상동의 후 환급함.
<ul style="list-style-type: none"> - 대체항공권을 구입한 경우 	<ul style="list-style-type: none"> o 대체항공권 구입금액 환급 	* 분실항공권과 동일한 항공사 및 동일구간 이용조건

항공(국내여객) (3 - 3)		
분쟁유형	해결기준	비고
<p>6) 1급감염병 발생으로 항공사 또는 여객이 계약내용 변경 또는 계약해제를 요청한 경우</p> <p>- 항공운항이 중단되어 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약 체결 이후 도착예정지역이나 여행자의 거주(출발)지역이 특별재난지역으로 선포되어 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약체결 이후 필수 사회·경제활동 이외의 활동이 사실상 제한(사회적 거리두기 3단계 및 이에 준하는 조치)되어 계약을 이행할 수 없는 경우</p> <p>· 계약내용 변경 시</p> <p>· 계약해제 시</p> <p>- 계약체결 이후 도착예정지역에 재난사태가 선포되어 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우, 계약체결 이후 도착예정지역에 위기경보 심각단계가 발령되고 정부의 여행 취소·연기 및 이동자제 권고(사회적 거리두기 2단계 및 2.5단계 조치) 등으로 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우</p> <p>· 계약내용 변경 시</p> <p>· 계약해제 시</p>	<p>o 변경수수료 없이 계약내용 변경</p> <p>o 취소수수료 없이 항공운임 전액 환불</p> <p>o 변경수수료 없이 계약내용 변경</p> <p>o 취소수수료의 50% 감경</p>	<p>* 「감염병의예방및관리에관한 법률」상의 1급감염병을 의미함</p> <p>* 계약내용 변경이란, 여행 일정 변경 등 계약내용 변경에 대해 당사자 간에 합의가 이루어진 것을 말함</p> <p>* 항공운임에서 취소수수료의 50% 공제 후 환불함</p>

항공(국제여객) (1 - 4)		
분쟁유형	해결기준	비고
1) 위탁수하물의 분실·파손·지연 등	○ 손해배상 (항공운송약관에 의거 배상 또는 국제항공운송에 있어서의 일부 규칙 통일에 관한 협약 및 상법에 따른다.)	* 수하물가격 신고 후 증가요금을 지급한 경우 신고 가격으로 배상함.
2) 항공권 미사용 시 환급조건 - 여객사정으로 항공권 유효기간 만료 전(또는 약관에서 별도로 정한 기간 이내) 환급 요구 시 · 항공권 전부 미사용 시 · 항공권 일부 미사용 시	○ 항공권 구입금액에서 취소수수료를 공제한 차액 환급 ○ 항공권 구입금액에서 사용구간 적용운임 및 취소수수료를 공제한 차액 환급	* 취소시한 이내에 예약취소하지 않은 경우 취소수수료 공제, 적용 서비스요금 및 통신비 소요 시 통신비를 운임에서 공제함.
3) 항공권 분실 시의 환급조건 - 대체항공권을 구입하지 않은 경우 · 전부 미사용 분실항공권 · 일부사용 분실항공권	○ 지급운임 전액 환급 ○ 탑승구간 적용운임 공제 후 환급	* 분실항공권 환급은 항공운임약관에서 정한 기간 이내에 분실신고 및 본인 또는 타인에 의해 미사용 또는 미환급 확인 및 추후 이중사용 발생 시 배상동의 후 환급함.

항공(국제여객) (2-4)		
분쟁유형	해결기준	비고
<ul style="list-style-type: none"> - 대체항공권(동일구간)을 구입한 경우 - 분실항공권 재발행 	<ul style="list-style-type: none"> o 대체항공권 구입금액 환급 o 탑승구간을 제외한 미사용 구간 항공권 발행 	<ul style="list-style-type: none"> * 분실항공권과 동일한 항공사, 구간 및 등급 이용조건 * 본인 또는 타인에 의해 이중사용 발생 시 배상동의 및 적용서비스요금(재발행수수료) 여객부담조건
<p>4) 운송 불이행(Overbooking, No-Record 등). 다만, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기점검을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항공기 접속관계, 안정운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 증명한 경우에는 제외</p> <p>① 대체편이 제공된 경우</p> <ul style="list-style-type: none"> - 운항시간 4시간 이내 <ul style="list-style-type: none"> · 2시간 이후 ~ 4시간 이내 대체편 제공 시 · 4시간 초과 대체편 제공 시 - 운항시간 4시간 초과 <ul style="list-style-type: none"> · 2시간 이후 ~ 4시간 이내 대체편 제공 시 · 4시간 초과 대체편 제공 시 <p>② 대체편을 제공하지 못한 경우</p>	<ul style="list-style-type: none"> o 체재필요 시 적정숙식비 등 경비부담 o USD 200 배상 o USD 400 배상 o USD 300 배상 o USD 600 배상 o 불이행된 해당구간 운임 환급 및 USD 600 배상 	<ul style="list-style-type: none"> * 목적지 도착 기준 * 각 항공사에서 정하고 있는 탑승수속 마감시간 이후 도착자는 제외 * 보상기준 금액은 최고한도임(체제필요시 적정숙식비 등 경비 포함) * 운항시간 4시간을 운항거리 3,500km와 동일하게 적용함.

항공(국제여객) (3 - 4)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
③ 대체편 제공을 여객이 거부한 경우	o 불이행된 해당구간 운임 환급 및 ①의 규정에 준하여 최초 대체편 제공 가능시기를 산정하여 배상	* 목적지 도착기준
5) 운송지연. 다만, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기 점검을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항공기 접속관계, 안정운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 증명한 경우에는 제외	o 체재필요 시 적정 숙식비 등 경비부담	
- 2시간 이상~4시간 이내 운송지연	o 지연된 해당구간 운임의 10% 배상	
- 4시간 이상~12시간 이내 운송지연	o 지연된 해당구간 운임의 20% 배상	
- 12시간 초과 운송지연	o 지연된 해당구간 운임의 30% 배상	
6) 감염병 발생으로 항공사 또는 여객이 계약내용 변경 또는 계약해제를 요청한 경우		
- 외국정부가 우리 국민에 대해 입국금지·격리조치 및 이에 준하는 명령을 발령하여 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약체결 이후 외교부가 도착예정지역·국가에 여행경보 3단계(철수권고)·4단계(여행금지)를 발령하여 계약을 이행할 수 없는 경우, 항공운항이 중단되어 계약을 이행할 수 없는 경우		
· 계약내용 변경 시	o 변경수수료 없이 계약내용 변경	* 계약내용 변경이란, 여행 일정 변경 등 계약내용 변경에 대해 당사자 간에 합의가 이루어진 것을 말함
· 계약해제 시	o 취소수수료 없이 항공운임 전액 환급	

항공(국제여객) (4 - 4)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
<ul style="list-style-type: none"> - 계약체결 이후 외교부가 도착예정지역·국가에 특별여행 주의보를 발령하거나 세계보건기구(WHO)가 감염병 정보 6단계(세계적 대유행, 팬데믹)·5단계를 선언하여 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우 · 계약내용 변경 시 · 계약해제 시 	<ul style="list-style-type: none"> o 변경수수료 없이 계약내용 변경 o 취소수수료의 50% 감경 	<ul style="list-style-type: none"> * 세계보건기구(WHO)가 감염병 정보 5단계를 선언한 경우는 감염병이 발생한 해당지역에 한함 * 항공운임에서 취소수수료의 50% 공제 후 환급함

2. 택배

택배 및 쿼서서비스업		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 운송 중 전부 또는 일부 멸실된 때	o 운임 환급 및 운송장에 기재된 운송물의 가액을 기준으로 산정한 손해액 지급	* 소비자가 운송장에 운송물의 가액을 기재하지 아니한 경우 1. 전부 멸실된 때에 인도 예정일의 인도 예정장소에서의 운송물 가액을 기준으로 산정한 손해액 지급 2. 일부 멸실된 때는 인도일의 인도 장소에서의 운송물 가액을 기준으로 산정한 손해액 지급
2) 훼손된 때 - 수선이 가능한 경우	o 무상수리 또는 수리비 보상	
- 수선이 불가능한 경우	o 멸실된 때의 보상기준 적용	
3) 택배의 배달지연으로 인한 피해 - 일반적인 경우	o 인도예정일을 초과한 일수에 사업자가 운송장에 기재한 운임액(이하 '운송장기재운임액'이라함.)의 50%를 곱한 금액(초과일수×운송장기재운임액×50%)배상. 다만, 운송장기재운임액의 200%를 한도로 함.	* 소비자가 운송장에 운송물의 가액을 기재하지 않은 경우에는 사업자의 손해배상은 다음 각 호에 의함. 손해배상한도액은 50만원으로 하되, 운송물의 가액에 따라 할증요금을 지급하는 경우의 손해배상한도액은 각 운송가액 구간별 운송물의 최고가액으로 함.
- 특정일시에 사용할 운송물의 경우	o 운송장 기재 운임액의 200% 배상	
4) 쿼서비스 사업자 귀책의 배달지연으로 인한 피해 - 배송물이 인도예정시간의 50% 이상을 초과하여 수하인에게 인도될 때	o 고객에게 배송비용의 100%에 해당되는 금액을 환급	* 부재중 방문표를 투입하고 송하인에게 연락하는 등 충분한 후속조치를 취한 경우에는 면책함.
- 특정시각에 사용할 배송물이 인도 예정시간을 초과하여 수하인에게 인도됨으로써 특정 시각에 사용할 수 없게 된 경우	o 배송장에 기재된 배송비용의 200%를 지급	
5) 인수자 부재 시 후속조치 미흡으로 인한 피해	o 운임환급(선불 시) 및 손해배상	

3. 상품권

상 품 권		
분	쟁	유 형
해	결	기 준
비	고	
1) 금액상품권의 경우 잔액환급비율의 금액 이상에 상당하는 물품 또는 용역을 제공 받고 그 잔액을 환급하여 줄 것을 요구 하였으나 잔액환급을 거부하는 경우	○ 잔액 현금 환급	
2) 특정상품에 대하여 상품권 상환을 거부하거나 할인매장 또는 할인기간 중이라는 이유 등으로 상품권 상환을 거부하는 경우	○ 당해상품 제공의무 이행 또는 상환을 제시한 상품권의 권면 금액 전액 현금 환급	
3) 상품권발행자의 영업양도 등이 있는 경우 상품권발행자의 변경 등의 이유로 상품권 상환을 거부하는 경우	○ 상환의무 이행	
4) 유효기간은 경과하였으나 상사채권 소멸 시효(5년) 이내인 상품권의 상환을 거부 하는 경우	○ 구매액의 100분의 90에 해당하는 현금, 물품 또는 용역의 상 환의무이행	* 금액형 상품권은 상품권 금액 잔액을 상품권 구매시 적용된 할인율을 고려하여 환산한 금액의 100분의 90에 해당 하는 금액 반환 {예: 금액형 상품권 1만원을 9천 원에 할인 구매한 경우로서 상품 권 전액을 사용하지 않은 경우, 반환금액은 8,100원임(9천원×90%)}
5) 물품상품권 또는 금액상품권의 경우 물품 또는 용역의 제공이 불가능하거나 지체되어 당해 상품권의 현금상환을 요구하였으나 이를 거부하는 경우	○ 상환의무 이행	
<p>- “상품권”이라함은 그 명칭 또는 형태에 관계없이 발행자가 일정한 금액이나 물품 또는 용역의 수량이나 기제 (전자 또는 자기식 방법에 의한 기록을 포함한다)된 무기명증표를 발행·매출하고 그 소비자가 발행자 또는 발 행자가 지정하는 자에게 이를 제시 또는 교부하거나 기타의 방법으로 사용함으로써 그 증표에 기재된 내용에 따라 물품 또는 용역을 제공받을 수 있는 유가증권을 말함. 또한, 전자금융거래법상 전자화폐나 선불전자지급 수단의 상품권이 지류(紙類)형 상품권으로 발행(전환)될 경우에도 적용함</p> <p>- 잔액환급비율 (=구매대금/상품권 권면금액)</p> <p>·상품권의 권면금액이 1만원 초과일 경우 : 100분의 60</p> <p>·상품권의 권면금액이 1만원 이하일 경우 : 100분의 80</p> <p>·상품권을 2매 이상 동시에 사용한 경우에는 상품권 권면금액의 합계액을 기준으로 함. 다만, 구매대금과 무관 한 상품권은 합계액에 포함하지 않음.</p> <p>- 보상책임자 : 상품권 발행자(직영매장포함)와 상품권발행자가 지정한자 (상품권사용가맹점 등)</p>		

신 유 형 상 품 권		
분	쟁	유 형
해	결	기 준
비	고	
1) 신유형 상품권의 구매일로부터 7일이 내에 환급을 요구하였으나 거부하는 경우	○ 상품권 구매액 전액 환급	
2) 금액형 상품권의 경우 잔액환급비율의 금액 이상에 상당하는 물품 등을 제공 받고 그 잔액을 환급하여 줄 것을 요 구하였으나 잔액 환급을 거부하는 경 우	○ 잔액 환급	*잔액이란 구매액을 기준으로 사 용비율에 따라 계산하여 남은 비율의 금액을 말함
3) 발행자 등이 판매하는 물품 등을 제공 받기 위해 상품권을 제시하였으나 특 별한 사유없이 제공을 거부하거나 할 인매장 또는 할인기간 중이라는 이유 등으로 제공을 거부하는 경우	○ 당해 물품 등의 제공의무를 이행하거나 제시한 상품권의 구매를 위해 소비자가 지급한 금원을 전액 환급	*다만, 발행자가 미리 상품권에 표시한 경우 특정매장 또는 물 품 등에 대하여 상품권 사용 제 한가능
4) 유효기간은 경과하였으나 상사채권 소 멸시효(5년)이내 상품권 금액 등 반환 을 거부하는 경우	○ 구매액의 100분의 90 반환	*금액형 상품권은 상품권 금액 잔액을 상품권 구매시 적용된 할 인율을 고려하여 환산한 금액의 100 분의 90에 해당하는 금액 반환 {예: 금액형 상품권 1만원을 9천원 에 할인구매한 경우로서 상품권 전액을 사용하지 않은 경우, 반 환금액은 8,100원임(9천원 ×90%)}
5) 물품 및 용역 제공형 상품권의 경우 물품 등의 제공이 불가능하거나 통상 적인 기간보다 현저히 지체되는 경우	○ 동일한 금전적 가치의 신유형 상품권으로 교환 또는 구매액 반환	
6) 상품권 사용을 이유로 추가대금(예: 기 프티콘 수수료 등)을 요구하거나, 실제 로 수취한 경우	○ 추가대금 없이 제공의무를 이 행하거나, 제시한 상품권을 위해 소비자가 지급한 금원 을 전액 환급 또는 추가로 수 취한 대금을 반환	
<p>-“신유형 상품권”이란 그 명칭에 관계없이 발행자가 일정한 금액이나 물품 또는 용역의 수량(이하 ‘금액 등’ 이라 함)이 전자적 방법으로 저장되어 있거나, 전자정보가 기록되어 있다는 것이 기재된 증표를 다음의 형태로 발행하고 소비자가 이를 발행자 또는 발행자와 가맹계약을 맺은 자 등 발행자에게 제시 또는 교부하거나 기타 방법으로 사용함으로써 그 증표에 기재된 내용에 따라 재화 또는 용역 등을 제공받을 수 있는 것을 말함</p> <p>·전자형 상품권 : 금액 등이 전자적 장치에 저장(전자카드 등)된 상품권</p> <p>·모바일 상품권 : 금액 등이 전자정보로 기록되어 있음이 기재된 증표가 모바일 기기에 저장되고 제</p>		

신 유 형 상 품 권		
분	쟁	유 형
해	결	기 준
비	고	
<p>시함으로써 사용가능한 상품권</p> <p>·온라인 상품권 : 온라인상으로만 조회 및 사용이 가능한 상품권</p> <p>-신유형 상품권은 사용방법에 따라 금액형 상품권과 물품 및 용역 제공형 상품권으로 구분</p> <p>·금액형 상품권 : 충전형 또는 정액형 선불전자지급수단으로 유효기간내에 잔액 범위내에서 사용횟수에</p> <p>제한 없이 자유롭게 상품 등을 제공받을 수 있는 상품권</p> <p>·물품 및 용역 제공형 상품권 : 한정된 재화 또는 용역 제공을 목적으로 발행된 상품권</p> <p>-금액형 상품권 잔액환급비율(=구매대금/상품권 금액)</p> <p>·상품권의 금액이 1만원 초과일 경우 : 100분의 60 이상 구매시</p> <p>·상품권의 금액이 1만원 이하일 경우 : 100분의 80 이상 구매시</p> <p>·다수의 상품권을 동시에 사용한 경우에는 총 금액을 기준으로 함. 다만, 구매대금과 무관한 상품권은 총 금액에 포함하지 않음</p> <p>-보상책임자 : 상품권 발행자(직영매장포함)와 상품권발행자가 지정한 자(상품권사용 가맹점 등)</p> <p>-환급요청자 : 상품권의 최종 소지자(최종 소비자가 환불을 요청할 수 없는 경우 구매자가 요청할 수 있으며, 구매자가 환불받은 경우 발행자는 환급에 관한 책임을 면함)</p>		