

이 자료는 **즉시** 사용하시기 바랍니다.

배포일	2018년 6월 29일(금) (총 9쪽)	담당부서	경기지원 주택공산품팀
		담당자	백승실 팀 장 (031-370-4731) 박도희 조정관 (031-370-4746)

네일서비스, 계약해지 거부 및 위약금 과다 청구 많아

- 회원제 계약 시 계약내용·조건 반드시 확인 해야 -

최근 미용에 대한 관심이 높아지면서 손발톱 치장을 위해 네일서비스를 이용하는 소비자들이 늘고 있다. 해당 서비스의 경우 일정금액을 예치하고 소진시까지 서비스를 받는 계속거래* 성격의 회원제 계약이 많이 이루어지고 있는데, 계약 중도 해지를 거부하거나 과다한 위약금을 청구하는 등 소비자피해가 증가하고 있어 주의가 요구된다.



* 1개월 이상에 걸쳐 계속적으로 또는 부정기적으로 재화등을 공급하는 계약으로서 중도에 해지할 경우 대금 환급의 제한 또는 위약금에 관한 약정이 있는 거래(「방문판매 등에 관한 법률」 제2조)

한국소비자원(원장 이희숙)에 따르면 최근 5년간(2013년~2017년) 1372소비자상담센터*에 접수된 ‘네일서비스’ 관련 소비자상담은 총 2,616건으로 매년 늘어나고 있으며, 여름휴가 기간인 6월에서 8월 사이에 다소 증가하는 것으로 나타났다.

* 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터(국번없이 1372)로 소비자단체·한국소비자원·광역지자체가 참여하여 상담을 수행

※ 동 기간 한국소비자원에 접수된 피해구제 신청건수 : 총 92건

□ 계약 중도 해지 거부 및 위약금 과다 청구가 46.7%로 가장 많아

대부분의 네일서비스 업체는 장기계약(회원제)과 단기계약(일회성 비회원)으로 구분해 서비스 금액에 차이를 두면서 고액의 회원제 장기계약을 유도하고 있다.

소비자상담 2,616건을 불만 유형별로 분석한 결과, ‘계약 중도 해지를 거부하거나 과다한 위약금을 청구한 경우’가 46.7%(1,221건)로 가장 많았고, 당초 설명과 달리 무료서비스를 이행하지 않는 등의 ‘계약불이행’ 15.1%(395건), 소비자에게 안내하지 않은 유효기간을 계약조건으로 설정해 일정기간 후 서비스 잔여액을 소멸시키는 등의 ‘부당행위’가 7.6%(199건), ‘서비스 불만족’ 6.2%(163건) 등의 순이었다.

[불만 유형별 현황]

(단위 : 건, %)

구분	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	계	비율
계약해지 거부 및 위약금 과다 청구	148	232	234	263	344	1,221	46.7
계약불이행	34	68	72	99	122	395	15.1
부당행위	53	45	26	41	34	199	7.6
서비스 불만족	27	25	23	43	45	163	6.2
서비스비용 과다 청구	34	26	17	16	30	123	4.7
기타*	115	116	91	92	101	515	19.7
총계	411	512	463	554	676	2,616	100.0

* 서비스 중 피부손상, 착용의류에 오염 발생 등

□ 일부 업체는 계약서 작성하지 않아

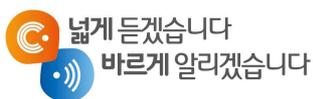
「방문판매 등에 관한 법률」 제30조 제2항에 따라 계속거래 계약 시 사업자는 계약서를 작성하여 소비자에게 교부해야 한다. 그러나 일부 네일서비스 업체는 계약서를 작성하지 않고 구두 설명 또는 쿠폰 지급만 하고 있는 실정이다.

계약서를 작성하지 않을 경우 추후 분쟁 발생 시 계약 내용을 입증하기 어려워 소비자가 제대로 된 보상을 받지 못할 수 있고, 관련 업체도 계약서 미교부로 행정처분을 받을 수 있어 거래관행의 개선이 필요하다.

□ 계약조건을 꼼꼼히 확인하고 계약서 교부받아야

네일서비스 업체 대부분 일반가보다 저렴한 금액 또는 무료 서비스 추가 등을 내세우며 일정금액을 미리 지불하는 고액의 회원제 가입을 유도하고 있는 만큼 소비자들은 충동적으로 계약을 체결하지 않도록 주의해야 한다.

한국소비자원은 소비자 피해예방 및 확산방지를 위해 관련 업계(협회)에 법과 기준 등 준수사항을 지속적으로 제공할 계획이며, 소비자들에게는 ▲계약조건을 꼼꼼히 확인하고 계약서를 반드시 교부받을 것 ▲장기계약 시 해당 업체의 도산 등에 대비해 카드 할부거래를 이용할 것 ▲계약 중도 해지 요청 시 명확하게 의사를 표하고 증거자료를 남기는 등 분쟁에 대비할 것을 당부했다.



위 자료를 인용하여 보도할 경우에는
출처를 표기하여 주시기 바랍니다.
www.kca.go.kr



< 붙임 >

1 소비자상담 접수 현황

□ 네일서비스 관련 소비자상담 매년 증가

- (연도별) 최근 5년간(2013년~2017년) 1372소비자상담센터에 접수된 ‘네일 서비스’ 관련 소비자상담은 총 2,616건으로 해마다 증가하고 있는 추세임.

※ 동 기간 한국소비자원에 접수된 피해구제 신청건수 : 총 92건

[연도별 현황]

(단위 : 건)

구분	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	계
소비자상담	411	512	463	554	676	2,616
피해구제	6	18	14	24	30	92



- (월별) 여름휴가 기간(6월~8월)에 상담건수가 다소 증가하는 것으로 나타남.

[월별 현황]

(단위 : 건)

구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
건수	170	171	194	186	242	282	265	258	213	176	230	229

- (계약금액) 최대 621만원, 평균 345천원으로 나타나 계약금액이 적지 않은 것으로 확인됨.

[평균 계약금액 현황*]

구분	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	평균
평균 계약금액(원)	277,000	388,000	483,000	296,000	281,000	345,000

* 소비자상담 총 2,616건 중 계약금액이 확인되는 345건 분석

- (결제방법) 대다수(78.4%)는 일시불 거래(현금 41.3%, 신용카드 37.1%)를 이용했고, 14.4%만 할부거래를 이용한 것으로 나타나 사업장 휴·폐업 시 다수의 소비자피해 발생이 우려됨.

[결제방법별 현황*]

(단위 : 건, %)

구분		2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	계	비율
일시불	현금	12	48	17	30	48	155	41.3
	신용카드	25	29	16	35	34	139	37.1
할부	현금	0	1	1	1	0	3	0.8
	신용카드	8	13	7	8	15	51	13.6
기타(상품권 등)		3	4	5	3	12	27	7.2
총계		48	95	46	77	109	375	100.0

* 소비자상담 총 2,616건 중 결제방법이 확인되는 375건 분석

- (불만 유형별) ‘계약해지 거부 및 위약금 과다 청구’가 1,221건(46.7%)으로 가장 많았고, 다음으로 ‘계약불이행’ 395건(15.1%), ‘부당행위’ 199건(7.6%), ‘서비스 불만족’ 163건(6.2%) 등의 순임.
- (계약해지 거부) 계약 해지권을 배제하거나 제한하는 등 계약해지 의사를 표한 소비자의 요구를 거부함.
- (위약금 과다 청구) 과도한 위약금을 요구하고 소비자가 부담하지 않을 경우 계약해지 요구를 거부함.
- (계약불이행) 무료 서비스 광고 등으로 소비자를 현혹해 계약을 체결한 뒤 해당 서비스를 이행하지 않는 경우 등임.
- (부당행위) 유효기간을 안내하지 않고 계약을 체결한 후 유효기간 만료 직전에 통보하여 미사용 서비스에 대한 소비자 권리를 소멸시킴.

[불만 유형별 현황]

(단위 : 건, %)

구분	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	계	비율
계약해지 거부 및 위약금 과다 청구	148	232	234	263	344	1,221	46.7
계약불이행	34	68	72	99	122	395	15.1
부당행위	53	45	26	41	34	199	7.6
서비스 불만족	27	25	23	43	45	163	6.2
서비스비용 과다 청구	34	26	17	16	30	123	4.7
기타*	115	116	91	92	101	515	19.7
총계	411	512	463	554	676	2,616	100.0

* 서비스 중 피부손상, 착용의류에 오염 발생 등

□ 계약해지 거부

- A씨는 2016년 3월 네일샵에서 네일서비스 10회권(400,000원)을 구입함.
- 1회 사용 후 임신으로 인해 서비스를 이용할 수 없어 사업자에게 계약해지 의사를 표하고 잔여분(9회)에 대한 환급을 요구함.
- 사업자는 고객변심으로 인한 환급은 불가하다며 A씨의 요구를 거부함.

□ 위약금 과다 청구

- B씨는 2017년 3월 네일샵에서 네일서비스 정액권(300,000원)을 구입하고 당일 11만원 상당의 서비스를 받음.
- 2017년 3월말 사업자에게 계약해지 의사를 표하고 잔여액의 환급을 요구함.
- 사업자는 B씨에게 잔여액의 50%만 환급이 가능하다고 답변함.

□ 부당행위(사업자의 일방적인 유효기간 설정으로 계약 소멸)

- C씨는 2014년 8월 네일샵에서 네일서비스 정액권(300,000원)을 구입함.
- 당시 사업자는 계약서를 작성하지 않았고 유효기간에 대해 안내를 하지 않았음.
- 2015년 9월 C씨는 네일서비스를 이용하고자 네일샵을 방문했는데 사업자는 유효기간(1년) 경과로 정액권이 소멸되었다며 서비스 제공을 거부함.

- D씨는 2017년 5월 네일샵에서 네일서비스 정액권(200,000원)을 구입함.
- 당시 사업자는 계약서를 교부하지 않았고, 유효기간 및 환급방법 등에 대해 안내를 하지 않았음.
- 이후 D씨는 서비스에 불만족을 느껴 계약해지를 요청했는데 사업자는 회원가로 적용했던 서비스금액을 비회원가로 적용하고 남은 금액만 환급이 가능하다고 답변함.

3 관련 규정

□ 계약서 교부

- 대부분의 네일서비스 업체는 회원에 한해 무료 서비스 추가 또는 금액 할인 등을 내세우며 소비자에게 장기계약을 유도하여 계속거래 계약을 체결하고 있음.
- 계속거래로 계약을 체결할 경우 「방문판매 등에 관한 법률」 제30조 제1항 및 제2항에 따라 사업자는 소비자에게 계약내용을 설명하고 계약서를 교부할 의무가 있으나, 이를 지키지 않는 경우가 있어 분쟁 발생 시 합리적인 보상 등 소비자 피해구제가 어려움.
- 10만원 이상 및 3개월 이상 계속하여 재화 등을 공급하는 계속거래의 경우 사업자는 계약체결 전 소비자에게 계약해지에 관한 사항을 포함한 계약서를 교부할 의무가 있음.

[계약서 작성 사항]

구분	관련 조항	내 용
계약서 작성 사항	「방문판매 등에 관한 법률」 제30조 제1항	사업자 성명, 상호, 주소, 전화번호 및 전자우편주소
		재화등의 명칭, 종류 및 내용
		재화등의 대금과 그 지급 시기 및 방법
		재화등의 거래방법과 거래 기간 및 시기
		사업권유거래의 경우에는 제공되는 사업에 관한 거래조건으로 대통령령으로 정하는 사항
		계약 해지와 그 행사방법 효과에 관한 사항 및 해지권의 행사에 필요한 서식
		소비자피해 보상, 재화등에 대한 불만 및 소비자와 사업자 사이의 분쟁 처리에 관한 사항 거래에 관한 약관

□ 법정 위약금

- 「방문판매 등에 관한 법률」 제32조에 의해 계속거래 계약해지 시 사업자는 소비자에게 과도한 위약금을 청구할 수 없으나, 관련 피해가 꾸준히 발생하고 있음.
- 「소비자분쟁해결기준」(공정거래위원회 고시, 미용업(네일서비스업)^{*})에는 소비자 귀책사유로 인한 계약 해지 시 소비자가 총 이용금액의 10%를 부담하도록 규정되어 있음.

* 「소비자분쟁해결기준」의 미용업종에 ‘네일서비스’업 신설('18. 2. 28.)

관련 조항		내 용	
「방문판매 등에 관한 법률」	계약 해지 또는 해제의 효과와 위약금 등 (제32조)	<p>① 사업자는 자신의 책임이 없는 사유로 계속거래의 계약이 해지된 경우 소비자에게 해지로 발생하는 손실을 현저하게 초과하는 위약금을 청구하여서는 아니 되고, 가입비나 그 밖에 명칭에 상관없이 실제 공급된 재화 등의 대가를 초과하여 수령한 대금의 환급을 부당하게 거부하여서는 아니 된다.</p> <p>② 계속거래의 계약이 해지된 경우 소비자는 반환할 수 있는 재화 등을 사업자에게 반환할 수 있으며, 사업자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 대금 환급 또는 위약금 경감 등의 조치를 하여야 한다.</p> <p>③ 사업자는 자신의 책임이 없는 사유로 계약이 해지된 경우 소비자로부터 받은 재화등의 대금(재화등이 반환된 경우 환급하여야 할 금액을 포함한다)이 이미 공급한 재화등의 대금에 위약금을 더한 금액보다 많으면 그 차액을 소비자에게 환급하여야 한다. 이 경우 환급이 지연되는 경우에는 총리령으로 정하는 지연기간에 대한 지연배상금을 함께 환급하여야 한다.</p> <p>④ 공정거래위원회는 제1항에 따른 위약금 청구와 제2항에 따른 대금 환급 또는 위약금 경감과 관련된 분쟁을 방지하기 위하여 필요한 경우 위약금 및 대금의 환급에 관한 산정기준을 정하여 고시할 수 있다.</p>	
	위약금 산정 기준*	재화등의 제공 개시 전이고, 계약일로부터 20일 이내	위약금을 부과할 수 없음
		그 외의 경우	총계약대금의 10%
「소비자분쟁해결기준」 (17. 미용업-네일서비스업)		<p>3) 사업자의 귀책사유로 인한 계약 해지</p> <ul style="list-style-type: none"> - 개시일 이전 : 계약금 전액 환급 및 총 이용금액의 10% 배상 - 개시일 이후 : 해지일까지의 이용일수에 해당하는 금액 공제 후 환급 및 총 이용금액의 10% 배상 <hr/> <p>4) 소비자의 귀책사유로 인한 계약 해지</p> <ul style="list-style-type: none"> - 개시일 이전 : 소비자는 총 이용금액의 10% 부담 - 개시일 이후 : 소비자는 해지일까지의 이용일수에 해당하는 금액과 총이용금액의 10% 부담 	

* 「계속거래 등의 해지·해제에 따른 위약금 및 대금의 환급에 관한 산정기준」(공정거래위원회 고시 제2017-20호)

□ **계약조건을 꼼꼼히 확인하고 계약서를 반드시 교부받는다.**

- 유효기간, 계약해지에 관한 사항(위약금 산정 기준) 등 계약조건을 꼼꼼히 확인하고 소비자 피해 발생 시 계약내용 입증을 위해 계약서를 반드시 교부 받는다.

□ **계약내용이 변경될 경우 해당 내용을 서면화한다.**

- 구두 약정이나 무료서비스 제공 등 계약내용이 중도에 변경되거나 추가된 경우 해당 내용을 문서로 적어 보관한다.

□ **정액권 구입 시 신용카드 할부거래를 이용한다.**

- 신용카드 할부거래는 사업자로부터 서비스를 공급받지 못할 경우 잔여 할부금 지급 거절이 가능(항변권 행사)하여 소비자 피해를 축소할 수 있다.
 - 사업장 휴업·폐업, 영업정지 처분, 등록 취소 및 말소 등 서비스 중단 시 카드사에 내용증명을 발송하여 계약해지가 가능하다.

□ **계약을 중도에 해지하고자 할 경우 명확하게 의사를 전달한다.**

- 문자, 통화 녹음, 내용증명 우편 등을 통해 계약해지 의사를 명확하게 전달하고 증거자료를 남겨 분쟁 발생에 대비한다.

□ **분쟁 발생 시 전문기관에 도움을 요청한다.**

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

< 참고 > 소비자분쟁해결기준(공정거래위원회 고시 제2018-2호)

17. 미용업(4개 업종)

피부미용업, 모발미용업, 네일서비스업, 왁싱업		
분쟁유형	해결기준	비고
1) 제공된 용역이 계약내용과 다른 경우	○ 계약해지 (해지일까지의 이용일수 해당금액을 공제한 후 환급)	* 이용일수 해당금액=전체금액×(실제이용일수/계약상전체이용일수)
2) 신체상의 피해가 발생한 경우	○ 사업자의 책임하에 (사업자가 비용 부담) 원상회복하고, 원상회복이 불가능한 경우에는 손해배상	
3) 사업자의 귀책사유로 인한 계약 해지		* 총이용금액이란 이용자가 사업자에게 계약시 정한 총 금액을 말하며, 계약금·월 이용료 등의 금액을 모두 포함한다. 다만, 보증금은 포함되지 않는다.
- 개시일 이전	○ 계약금 전액 환급 및 총 이용 금액의 10%를 배상	
- 개시일 이후	○ 해지일까지의 이용일수에 해당하는 금액 공제 후 환급 및 총 이용금액의 10% 배상	* 서비스 횟수로 계약한 경우 이용횟수에 해당하는 금액 공제 후 환급함.
4) 소비자의 귀책사유로 인한 계약 해지		
- 개시일 이전	○ 소비자는 총 이용금액의 10% 부담	* 비용을 사업자가 이미 수수한 경우에 사업자는 이미 수수한 비용에서 소비자 부담액을 공제한 나머지 금액을 소비자에게 환급함.
- 개시일 이후	○ 소비자는 해지일까지의 이용일 수에 해당하는 금액과 총 이용금액의 10% 부담	