

소비자 분쟁해결기준 [공정거래위원회고시 제2024-32호]

숙박업 (2-1)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 성수기(하 7.15~8.24, 동 12.20~2.20) 주중		
- 소비자의 책임있는 사유로 인한 계약해제		* 성수기는 사업자가 약관에 표시한 기간을 적용하되 약관에 관련 내용이 없는 경우에는 해당기간을 적용함.
· 계약 후 24시간 이내 취소 또는 사용예정일 10일 전까지 취소	○ 계약금 환급	· 여름시즌: 7.15~8.24
· 사용예정일 7일 전까지 취소	○ 총요금의 10% 공제후 환급	· 겨울시즌 : 12.20~2.20
· 사용예정일 5일 전까지 취소	○ 총요금의 30% 공제후 환급	* 주말 : 금요일·토요일 숙박, 공휴일 전일 숙박
· 사용예정일 3일 전까지 취소	○ 총요금의 50% 공제후 환급	* 소비자가 사용당일 사용예정 시간까지 통보가 없는 경우에는 사용당일 취소로 봄.
· 사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소	○ 총요금의 80% 공제후 환급	* 다만, 계약 후 24시간 이내와 사용예정일이 겹칠 경우, 계약취소 가능시간은 사용예정일 0시 전까지로 한정함
- 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제		
· 사용예정일 10일 전까지 취소	○ 계약금 환급	
· 사용예정일 7일 전까지 취소	○ 계약금 환급 및 총요금의 10% 배상	
· 사용예정일 5일 전까지 취소	○ 계약금 환급 및 총요금의 30% 배상	
· 사용예정일 3일 전까지 취소	○ 계약금 환급 및 총요금의 50% 배상	
· 사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소	○ 손해배상	
2) 성수기(하 7.15~8.24, 동 12.20~2.20) 주말		
- 소비자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제		
· 계약 후 24시간 이내 취소 또는 사용예정일 10일 전까지 취소	○ 계약금 환급	
· 사용예정일 7일 전까지 취소	○ 총요금의 20% 공제후 환급	
· 사용예정일 5일 전까지 취소	○ 총요금의 40% 공제후 환급	
· 사용예정일 3일 전까지 취소	○ 총요금의 60% 공제후 환급	
· 사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소	○ 총요금의 90% 공제후 환급	
- 사업자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제		
· 사용예정일 10일 전까지 취소	○ 계약금 환급	
· 사용예정일 7일 전까지 취소	○ 계약금 환급 및 총요금의 20% 배상	
· 사용예정일 5일 전까지 취소	○ 계약금 환급 및 총요금의 40% 배상	
· 사용예정일 3일 전까지 취소	○ 계약금 환급 및 총요금의 60% 배상	
· 사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소	○ 손해배상	

숙박업 (2-2)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
3) 비수기 주중 - 소비자의 귀책사유로 인한 계약해제 • 사용예정일 2일 전까지 취소 • 사용예정일 1일 전까지 취소 • 사용예정일 당일 취소 또는 연락 없이 불참 - 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제 • 사용예정일 2일 전까지 취소 • 사용예정일 1일 전까지 취소 • 사용예정일 당일 취소	○ 계약금 환급 ○ 총요금의 10% 공제 후 환급 ○ 총요금의 20% 공제 후 환급 ○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 총요금의 10% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 20% 배상	
4) 비수기 주말 - 소비자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제 • 사용예정일 2일 전까지 취소 • 사용예정일 1일 전까지 취소 • 사용예정일 당일 취소 또는 연락 없이 불참 - 사업자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제 • 사용예정일 2일 전까지 취소 • 사용예정일 1일 전까지 취소 • 사용예정일 당일 취소	○ 계약금 환급 ○ 총요금의 20% 공제 후 환급 ○ 총요금의 30% 공제 후 환급 ○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 총요금의 20% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 30% 배상	
5) 기후변화 및 천재지변으로 소비자의 숙박지역 이동 또는 숙박업소 이용이 불가하여 숙박 당일 계약 취소 - 이동수단(항공기 등)의 이용이 불가한 경우 - 이용이 불가한 경우	○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급	* 기후변화 또는 천재지변으로 숙박업소 이용이 불가한 경우는 기상청이 강풍·풍랑·호우·대설·폭풍해일·지진해일·태풍·화산주의보 또는 경보(지진포함)를 발령한 경우로 한정됨
6) 거짓, 과장 또는 기만적인 표시·광고를 한 경우	○ 계약금 환급	

숙박업 (2-2)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
<p>7) 1급감염병 발생으로 사업자 또는 이용자가 계약내용 변경 또는 계약해제를 요청한 경우</p> <ul style="list-style-type: none"> - 숙박시설에 시설폐쇄·시설운영중단 등 행정명령이 발령되어 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약체결 이후 숙박지역 또는 이용자의 거주(출발)지역이 특별 재난지역으로 선포되어 계약을 이행할 수 없는 경우, 이동수단(항공기 등) 이용이 불가능하여 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 · 계약내용 변경 시 · 계약해제 시 - 계약체결 이후 숙박지역에 재난사태가 선포되어 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우, 계약체결 이후 숙박지역에 감염병 위기경보 심각단계가 발령되고 정부의 여행 취소·연기 및 이동자제 권고(사회적 거리두기 2단계 및 2.5단계 조치) 등으로 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우 · 계약내용 변경 시 · 계약해제 시 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 위약금 없이 계약내용 변경 ○ 위약금 없이 계약금 환급 ○ 위약금 없이 계약내용 변경 ○ 위약금 50% 감경 	<p>*「감염병의예방및관리에관한법률」상 1급감염병을 의미함</p> <p>* 계약내용 변경 : 숙박예정 일 연기 등 계약내용 변경에 대해 당사자 간에 합의가 이루어진 것을 말함</p> <p>* 사업자는 이미 지급받은 숙박요금(계약금 포함) 등에서 위약금 감경 후 잔액을 이용자에게 환급함</p>

【참고】 숙박업 관련 법령

▶ 근거 법령 : 「관광진흥법」 제20조, 시행령 제24조 [문화체육관광부]