

**스터디카페의 환불 관련 사항 고시 및 소비자분쟁해결기준 신설
[197번 과제]**

과제명	문제점	국내 제도	국외 제도	개선방안
<p>스터디카페의 환불 관련 사항 고시 및 소비자분쟁해결기준 신설</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 스터디카페의 단기 이용권·시간권 사용자들의 환불 문제를 처리해줄 제도가 부재함(공간임대업이나 휴게음식점 등으로 분류되어 학원법의 대상이 아님) - 스터디카페는 대개 무인 거래로 운영되고 있어 소비자가 환불 관련 사항을 명확히 인식하기도 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> - 소비자분쟁해결기준 중 '61. 학원운영업 및 평생교육시설운영업(<독서실의 경우>)' 등 - 「중요한 표시·광고사항 고시」 중 '8.예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업' 등 	<p style="text-align: center;">-</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 「중요한 표시·광고사항 고시」의 '8. 예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업' 분야별 중요정보 하위항목에 '다. 스터디카페 운영업' 관련 내용을 신설하여 중요정보 항목으로 '스터디카페 이용계약의 중도해지 시 잔여기간의 이용료 환불에 관한 사항' 등을 포함 - 스터디카페 운영업 고유의 소비자분쟁해결기준 신설(지정석/자유석(실제이용일 수 개념 도입)/시간권 별 해결기준 신설) - 무인거래 결제과정에서 환불 관련 사항을 소비자에게 알기 쉽고 명확하게 전달할 장치 마련

과제 제안서 양식

제 목	스터디카페의 환불 관련 사항 고시 및 소비자분쟁해결기준 신설	
현황 및 문제점	상품, 용역	아래 분류 중 1가지에 V표시(작성자가 생각한 대로 표시) <input type="checkbox"/> 공산품 <input type="checkbox"/> 식품·화장품 <input type="checkbox"/> 의약품·의료기기 <input type="checkbox"/> 보건 <input type="checkbox"/> 금융·보험 <input type="checkbox"/> 자동차·교통 <input type="checkbox"/> 방송·통신 <input type="checkbox"/> 여가·문화 <input type="checkbox"/> 생활공간 <input type="checkbox"/> 콘텐츠·교육 <input checked="" type="checkbox"/> 기타
	문제점	아래 문제점 중 1가지에 V표시(소비자기본법 제4조 참고하여 작성자가 생각한 대로 표시) <input type="checkbox"/> 물품의 위해성 <input type="checkbox"/> 정보의 오인성 <input checked="" type="checkbox"/> 거래의 부당성 <input type="checkbox"/> 손해의 형평성 <input type="checkbox"/> 절차의 편의성 <input type="checkbox"/> 기타
	문제점 간략기술	스터디카페의 단기 이용권·시간권 사용자들의 환불 문제를 처리해줄 제도가 부재함. 스터디카페는 대개 무인 거래로 운영되고 있어 소비자가 환불 관련 사항을 명확히 인식하기도 어려움.
	문제점 상세기술 (별지 첨부 가능)	※ 별지에 작성하여 포함
개선방안	참고할 수 있는 국내제도	1. 소비자분쟁해결기준 중 ‘61. 학원운영업 및 평생교육시설 운영업(독서실의 경우)’ 등 2. 「중요한 표시·광고사항 고시」 중 ‘8.예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업’ 등
	참고할 수 있는 국외제도	찾지 못하였음
	개선방안 간략기술	1. 「중요한 표시·광고사항 고시」 대상에 스터디카페 운영업을 추가하고, 중요정보 항목으로 환불에 관한 사항 등을 포함함. 2. 스터디카페 운영업 고유의 소비자분쟁해결기준 신설함.
	개선방안 상세기술 (별지 첨부 가능)	※ 별지에 작성하여 포함

과제 제안서 양식 (별지)

제 목	스터디카페의 환불 관련 사항 고시 및 소비자분쟁해결기준 신설
현황 및 문제점	<ul style="list-style-type: none"> ○ 독서실은 「학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률 시행령」 제18조제3항에 따라 교습비를 반환하는 별도의 기준을 가지고 있으나, 스터디카페는 공간 임대업이나 휴게음식점 등으로 분류되어 학원법의 적용 대상이 되지 못함. <ul style="list-style-type: none"> - 2023년 대법원은, 스터디카페가 독서실과 유사한 측면이 있지만, 시설이용 목적이 학습으로 제한되지 않았으며 시간권 및 30일 미만의 정기권으로 구성된 이용권 등을 근거로, 해당 스터디카페는 '30일 이상 학습장소로 제공되는 시설'로 보기 어려워 학원법상 등록을 요하는 독서실이 아니라고 판결함. ○ 따라서 스터디카페 환불 문제를 적절하게 처리할 수 있는 제도가 부족함. <ul style="list-style-type: none"> - 스터디카페에 관한 표준약관 및 소비자분쟁해결기준이 존재하지 않아 소비자 분쟁 시 '학원운영업 및 평생교육시설 운영업'의 소비자분쟁해결기준 등을 준용하고 있음. - 「방문판매 등에 관한 법률」에 따라 1개월 이상 이용권은 계속거래에 해당되어 계약을 해지할 수 있으나 별다른 사유 없이 환불을 거부한 사례가 있음. 실제로 2024년 한국소비자원 보도자료에 따르면 환불 가능 여부에 대해 조사해본 결과, 중도해지 시 환불이 불가능한 매장이 전체 조사대상의 37.1%에 이룸. 환불 절차를 밟더라도 소비자에게 중도 해지 위약금을 과다하게 청구하는 경우가 빈번함. - 한편, '1개월 미만의 이용권'이나 '시간권'의 경우, 환불 금액이 다소 소액일지라도 환불에 대한 수요가 많고 그에 따른 피해 사례가 급증하고 있는 바 이러한 이용권을 사용하는 소비자들을 구제할 마땅한 제도 마련이 시급함. 먼저 1개월 미만의 이용권의 경우 계속거래에 해당하지 않아 소비자들이 환불에 어려움을 겪고 있음. 실제로 스터디카페에서는 대부분 2주, 4주와 같이 1달 미만의 기간권을 판매하고 있으므로, 최근 3년간(2021년~2023년) 한국소비자원에 접수된 스터디카페 관련 피해구제 사례 중 44.3%를 차지하는 기간권의 유형에는 1개월 미만 기간권이 상당수에 이를 것으로 보임. 또한, 시간권은 위 피해구제 사례 중 51.7%로 가장 많은 비중을 차지하고, 일수를 기준으로 삼는 기존의 '학원운영업 및 평생교육시설 운영업' 소비자분쟁해결기준을 준용하는 것만으로는 명확한 해결이 어렵다는 점에서 새로운 기준을 정립할 필요가 있음. ○ 스터디카페는 대개 무인 거래로 운영되고 있으며, 환불 관련 사항을 소비자가 명확하게 인지하기 어려운 경우가 많음. 2024년 한국소비자원 보도자료에 따르면 설문조사 결과 스터디카페 이용자의 97.5%는 키오스크로 결제하는 무인 거래를 이용하였으며, 약관을 제공받지 못한 소비자는 42.4%에 이르렀음. 또한 같은 보도자료에 의하면 스터디카페 운영실태 조사 결과 키오스크 결제 과정에서 환불 관련 정보를 확인할 수 있는 스터디카페는 31.4%에 불과함. 무인 거래 운영 시 사업자에게 직접적인 문의가 어렵다는 점에서 매장 또는 키오스크 결제 과정에서 환불 관련 사항을 소비자에게 알기 쉽고 명확하게 전달할 장치 마련이 필요함.

개선방안

○ 스타디카페는 지정석이 아닌 자유석으로도 운영되고 있어 공간임대업의 성격이 두드러지고, 면세 대상인 독서실과는 다르게 별도의 업종코드(923102)로 분류되는 신규 업종이라는 점에서 독서실 운영업과 스타디카페 운영업을 분리하여 인식·관리할 필요가 있음.

○ 「중요한 표시·광고사항 고시」의 ‘8. 예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업’ 분야별 중요정보 하위항목에 ‘다. 스타디카페 운영업’ 관련 내용을 신설하여 중요정보 항목으로 ‘스타디카페 이용계약의 중도해지 시 잔여기간의 이용료 환불에 관한 사항’ 등을 포함시킴.

- 무인 거래 시에도 환불을 원하는 소비자가 사업자에게 적절하게 연락을 취할 수 있는 수단을 마련하여 환불 관련 절차를 안내받을 수 있도록 함. 또한 환불기준 중 하나로 공정거래위원회고시를 제시하도록 유도함으로써 스타디카페별 일관적인 환불 기준을 마련할 수 있도록 함. 이를 통해 소비자에게 보다 완전한 정보를 전달하고 공정한 거래질서를 확립할 수 있을 것으로 기대됨.
- 구체적인 개정 사항은 다음과 같음.

<p>8. 예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업</p> <p>다. 스타디카페 운영업</p> <p>다-1. 적용범위</p> <p>「학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률」 제6조에 따른 독서실에 해당하지 않으나, 카페·독서실 형태의 공간에서 공부, 회의, 토론을 할 수 있는 장소를 제공하는 사업자에 대하여 적용한다.</p> <p>다-2. 중요정보 항목</p> <p>1) 표시대상 중요정보 항목</p> <p>가) 제공되는 서비스의 구체적 내용과 요금체계</p> <p>나) 스타디카페 이용계약의 중도해지시 잔여 기간의 이용료 환불에 관한 사항</p> <p>2) 광고대상 중요정보 항목 : 1)과 동일</p> <p>다-3. 표시 장소: 사업장 게시물, 설명서, 계약서에 모두 표시(무인 거래 시에도 명확히 고시)</p> <p>[표시·광고 예시]</p> <p>표시·광고대상 중요정보 항목들을 구체적으로 명시</p> <p>- 제공되는 서비스의 구체적 내용과 요금체계: “00서비스, 00서비스, 이외 서비스(가능한 서비스의 내용을 괄호형태로 명시)는 별도요금 추가”, “00서비스, 00서비스 : 00원 추가, 추가 요금 없음” 등과 같이 명시</p> <p>- 환불에 관한 사항: “사업자의 연락처가 포함된 환불 방법” 과 함께, 환불기준으로 “구체적인 환불기준” 을 명시하거나 “이용료 환불에 대해서는 00보상규정(사업자 스스로 제정한 보상규정일 경우에는 당해 보상규정을 알 수 있는 방법을 제시하고, 공정거래위원회고시일 경우에는 공정거래위원회고시임을 명시)에 따라 환불 가능함” 등과 같이 명시</p>
--

- 스타디카페 운영업 고유의 소비자분쟁해결기준을 신설함.
 - 지정석 및 자유석, 기간권과 시간권 등으로 다양하게 분류되는 스타디카페의 이용권에 대한 환불 기준을 사업자·소비자의 귀책 사유, 사용자의 이용기간 등을 종합적으로 고려하여 합리적인 소비자분쟁해결기준을 제안함.
 - 스타디카페의 이용권은 이용기간이 길어질수록 1일(시간)당 이용금액이 할인되어 저렴해지지만, 환불 시에는 비싼 정상가를 기준으로 차감하여 환불되는 금액이 상당히 적어 소비자에게 불리해지는 구조를 개선하고자 함. 단 소비자 입장에서만 유리하게 환불 금액을 산정한다면, 장기간 이용권을 끊고 단기간만 이용한 채 환불 요청을 하는 등의 악용 사례가 염려됨.
 - 그러므로 스타디카페 좌석 유형 중 자유석에 한해 ‘실제 이용일 수’ 라는 개념을 도입하고자 함. 독서실과 같이 지정석으로 운영되는 좌석과는 다르게, 자유석은 스타디카페의 공간임대업의 성격을 정확히 반영하고 있기에, 환불 시 실제로 공간을 빌린 만큼만 이용료를 차감할 필요가 있음. 따라서

특정 시각(새벽 4시 권고-새벽 혹은 아침 이용자 배려 조치)을 기준으로 좌석이 선택된 날만 ‘실제 이용일 수’로 간주하고, 이용기간 및 환불 요청 마감 기한도 정해져 있다는 점에서 사업자와 소비자 모두가 납득할 만한 적절한 기준으로 보임. 이를 통해 보다 실효성 있는 구제 수단으로 소비자들의 환불 문제를 해결해 줄 수 있을 것으로 기대됨.

- 구체적인 소비자분쟁해결기준은 다음과 같음.

64. 스터디카페업(1개 업종)

※ 사업자는 반환사유 발생일로부터 5일 이내에 이용료를 환불 조치한다.

스터디카페 운영업		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 사업자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제 및 해지 - 허위·과장광고에 의한 이용계약 체결 - 이용기간 도중 일정기간 영업정지 등 행정처분이나 스터디카페의 이전, 폐업, 기타 사업자의 사정으로 인한 이용불능	○ 계약해제 및 이용료 전액 환불 ○ (잔여기간·시간) × (단위금액) 환불	* 단위금액: (결제금액 / 이용권 총 기간·시간)
2) 소비자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제 및 해지 ○ 이용 전 ○ 이용 도중 <지정석> · 이용기간이 1개월 이내 · 이용기간이 1개월 초과	○ 이용료 전액 환불 ○ (스터디카페 이용 시작일 부터 이용을 포기한 전 날까지의 일수) × (정상가) 차감 후 환불 ○ 반환사유가 발생한 당해 월의 반환 대상 이용료와 나머지 월의 이용료 전액을 합산한 금액을 환불	* 정상가: 12시간권 금액 기준
<자유석> - 1달 미만 이용권 · 실제 이용일 수가 이용권 기간의 1/3 이내 · 실제 이용일 수가 이용권 기간의 1/3 초과	○ (실제 이용일 수) × (정상가) 차감 후 환불 ○ 환불 불가	* 정상가: 12시간권 금액 기준 * 이용권 기간의 1/2 경과 전까지 환불 요청 필수
- 1달 이상 이용권 · 이용기간이 1개월 이내 · 이용기간이 1개월 초과	○ 1달 미만 이용권 해결기준을 적용 ○ 반환사유가 발생한 당해 월의 반환 대상 이용료와 나머지 월의 이용료 전액을 합산한 금액을 환불	
<시간권> - 24시간 이하 시간권 - 24시간 초과 시간권 · 이용 시작일로부터 총 이용시간의 1/2 경과 전까지 · 이용 시작일로부터 총 이용시간의 1/2 경과 후	○ 환불 불가 ○ (경과한 이용 시간) × (정상가) 차감 후 환불 ○ 환불 불가	* 분단위 이하 잔여 시간은 반올림 * 정상가: (2시간권 금액 / 2) 기준