



MINBYUN-Lawyers for a Democratic Society
민주사회를 위한 변호사모임

서울 서초구 서초대로46길 74
전화 02)522-7284, 팩스 02)522-7285
웹페이지 <http://minbyun.or.kr>
전자우편 admin@minbyun.or.kr

수 신 : 각 언론사
발 신 : 민주사회를 위한 변호사모임 민생경제위원회
제 목 : [민생위][공동 보도자료] 소비자 피해보상 제외한 5개 숙박업 불공정약관 심사청구 기자회견
전송일자 : 2026. 7. 15.(수)
전송매수 : 총 9매

녹색소비자연대, 민변 민생경제위원회, 참여연대

[공동 보도자료]

오버부킹으로 예약취소시 배상 기준 숨긴 야놀자 등 5개 숙박업 불공정약관 심사청구

“3일 전 사업자 귀책사유로 계약해지시 결제금액 외에 50% 배상해야”

공정위 고시에도 자체 분쟁해결기준에는 배상내용 명시 안 해

여름 휴가 시즌 앞두고 온플신고센터 1호 사건으로 숙박업 약관 신고

일시 및 장소 : 2026. 7. 15.(수) 10:00, 참여연대 2층 아람드리홀

1. 오늘(7/15) 녹색소비자연대, 민변 민생경제위원회, 참여연대는 야놀자 등 5개 숙박업들이 숙박예정일이 임박한 상황에서 숙박업 측의 귀책사유로 계약이 해지될 경우 결제금액 환불 외에 별도의 보상을 받을 수 있도록 권고하는 공정위 고시를 안내하지 않아 소비자가 보상을 받을 수 있었음에도 결제금액만 환불하는 등 부당한 약관을 운영하는 점을 비판하고 불공정약관 심사청구를 진행했습니다. 단체들은 [‘온라인 플랫폼 불만 신고센터2](#)(이하 온플신고센터)’를 통해 숙박업 귀책사유로 일방적 예약취소를 당했음에도 불구하고, 피해 배상 없이 계약금 환불만 명시하는 숙박업 때문에 피해를 입었다는 제보를 받고 해당 불공정약관 심사청구를 진행하게 되었습니다. [온플신고센터에서 국내외 주요 숙박예약 플랫폼인 야놀자, 여기어때, 아고다, 트립닷컴, 에어비앤비 총 5개 숙박업 이용약관을 검토한 결과](#), [공정거래위원회가 고시한 소비자분쟁해결기준\(참고1_<표1>\)](#)에 못 미치는 기준을

명시하거나, 아예 누락하여 소비자로 하여금 피해가 발생해도 배상을 받지 못하도록 하는 문제가 있었습니다.

2. 야놀자 등 5개 숙박업의 이용약관은 「약관의 규제에 관한 법률」(약관법) 제6조, 2항의 1,2(일반원칙), 제7조 1항(면책조항), 제9조 5항(계약해제·해지), 제14조(절차적 제한) 등의 조항들중 적어도 두 개 이상의 조항을 위반하여 소비자에게 불리하도록 되어있습니다(참고2_<표2>). **즉, 숙박업은 약관 내 플랫폼 귀책으로 인한 계약 취소·환불 규정 규정을 자세하게 규정하지 않거나, 숙박업체에 떠넘기고 있는 것입니다. 참석자들은 “여름 휴가철 성수기를 맞아 소비자들의 숙박업 이용률이 증가하는 가운데, 오버부킹으로 숙소 예약이 취소될 경우, 다른 숙소를 더 비싸게 예약하거나 아예 숙소를 구하지 못하는 경우가 반복되지 않기 위해 적어도 소비자분쟁해결기준에 상응하는 배상안이 명시되고 안내되어야 한다”라고 강조했습니다.**

참고1_<표1>. 공정거래위원회 고시 「소비자분쟁해결기준」

숙박업 (사업자의 귀책사유로 인한 계약해제)	
분쟁 유형	해결 기준
1) 성수기 주중 (하 7.15~8.24, 동 12.20~2.20) · 사용예정일 10일 전까지 취소 · 사용예정일 7일 전까지 취소 · 사용예정일 5일 전까지 취소 · 사용예정일 3일 전까지 취소 · 사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소	○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 총요금의 10% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 30% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 50% 배상 ○ 손해배상
2) 성수기 주말 (하 7.15~8.24, 동 12.20~2.20) · 사용예정일 10일 전까지 취소 · 사용예정일 7일 전까지 취소 · 사용예정일 5일 전까지 취소 · 사용예정일 3일 전까지 취소 · 사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소	○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 총요금의 20% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 40% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 60% 배상 ○ 손해배상
3) 비수기 주중 · 사용예정일 2일 전까지 취소 · 사용예정일 1일 전까지 취소 · 사용예정일 당일 취소	○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 총요금의 10% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 20% 배상
4) 비수기 주말 · 사용예정일 2일 전까지 취소 · 사용예정일 1일 전까지 취소 · 사용예정일 당일 취소	○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 총요금의 20% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 30% 배상

참고2_< 표2>. 5개 숙박앱 이용약관의 약관법 위반 현황

위반 조항	금지 내용	숙박앱
약관법 제6조 (일반원칙)	신의성실 원칙 위반	야놀자, 여기어때, 아고다, 트립닷컴, 에어비앤비
약관법 제7조 (면책조항)	[1호] 고의·중과실 면책 금지	여기어때, 아고다, 트립닷컴
약관법 제9조 (해제·해지)	[5호] 사업자 배상의무 경감	야놀자, 에어비앤비
약관법 제14조 (절차적 제한)	소비자 권리 행사 제한 불리한 관할 합의	트립닷컴, 에어비앤비

3. 기자회견 현장에서는 실제 숙박앱을 이용하다가 오버부킹으로 피해를 입은 이용자의 사례가 소개되었습니다. **사례자 A씨**는 업무상으로 서울 광화문 인근 호텔을 예약할 일이 많아 ‘여기어때’를 통해 호텔을 예약하는데, 지난 해에만 두 차례의 오버부킹 피해를 입었다고 밝혔습니다. A씨는 “‘여기어때’를 통해 2025년 1월 1일, 다음 날인 1월 2일 호텔 숙소를 예약했는데 객실마감으로 당일 취소되었고, 3개월 뒤인 4월 23일, 같은 숙박앱으로 당일 숙소를 예약했으나 마찬가지로 당일 취소되었다”고 발언했습니다. A씨는 두 건 모두 예약한 당일 취소되었는데, 계약금만 환불받았으며 배상은 안내조차 없었다고 밝혔습니다. 이어 “결국 예약이 취소되어 더 먼 숙소를 구하거나, 불필요하게 더 큰 방을 비싸게 예약했다”며 “숙박앱의 배상안을 알았더라면 배상청구를 했을 것”이라고 발언했습니다.
4. 이번 숙박앱 불공정약관 심사의견서를 담당한 **박현용 온플신고센터 변호사**는 숙박앱의 ‘오버부킹’ 문제와 숙박앱의 약관이 소비자에게 미치는 피해에 대해 발언했습니다. 박현용 변호사는 “숙박 플랫폼이 시장을 지배하면서 크게 문제가 되는 부분은 ‘오버부킹’인데, 이는 철저하게 숙박앱의 이익을 극대화하기 위한 것이며, 명백히 사업자의 귀책사유지만 그 피해는 누구도 보상하지 않고 있다”고 지적했습니다. 또한 “주요 숙박앱들의 약관을 보면, 플랫폼으로서 수수료 등 거래의 실질적인 이익을 취하면서도, ‘우리는 단순히 중개자에 불과하다’는 논리로 약관에 구체적인 배상 기준을 규정하지 않아 소비자에게 불이익을 전가하고 있다”고 비판했습니다. 이어 “소비자기 약관을 그대로 수용할 수밖에 없는 구조 속에서, 약관은 단순히 계약조건을 넘어 소비자 피해 구제를 결정하는 기능적 규범을 수행하기 때문에 불공정 약관은 개선되어야 한다”고 공정위의 시정을 촉구했습니다.
5. **고민정 녹색소비자연대 사무총장**은 “온라인 플랫폼 중개거래 공정화법이 지연되고, 온라인 플랫폼 규제 공백이 장기화되면서 이익은 플랫폼이 챙기고, 피해는 소비자에게 전가되고 있다”고 지적했습니다. 트립닷컴의 이용약관 ‘10.법적 책임’

항목에는 ‘인터넷, 시스템 또는 기기의 불안정, 컴퓨터 바이러스 및 해커 공격’으로 발생한 사용자의 손실 또는 손해에 어떠한 책임도 지지 않는다는 조항이 담겨있습니다. 이에 고민정 사무총장은 “숙박앱들은 플랫폼 귀책으로 인한 배상 책임을 약관에 누락시켰을 뿐만 아니라, 플랫폼의 고의·중과실 책임까지 회피하고 있다”고 비판했습니다. 내용 끝으로 참석자들은 온플신고센터2를 통해 더 다양한 플랫폼 피해사례를 접수받고, 플랫폼 기업의 불공정행위를 공정위에 신고할 뿐만 아니라 제도 개선까지 나아갈 것이라고 밝혔습니다. 끝.

■ 불임1 : 기자회견 개요

■ 불임2 : 소비자 피해보상 기준 카드뉴스 이미지

■ 불임3 : 불공약관 심사청구 의견서

■ 보도자료 [[원문보기](#) / [다운로드](#)]

■ 불임1 : 기자회견 개요

- 제목 : 온플신고센터 2호 사건 : <소비자 잘못은 소비자 책임, 숙박앱 잘못은 모르쇠> 소비자 피해보상 제외한 숙박앱 불공정약관 심사청구 기자회견
- 일시 : 7/15(수) 오전 10시, 참여연대 2층 아름드리홀
- 공동주최 : 녹색소비자연대, 민변 민생경제위원회, 참여연대
- 프로그램
 - 사회 : 참여연대 민생경제팀 이연주 선임간사
 - 발언1. 숙박앱 오버부킹 피해 사례 : 숙박앱 이용자 A씨
 - 발언2. 숙박앱 불공정약관 심사청구 내용 : 박현용 온플신고센터 변호사
 - 발언3. 숙박앱 불공정약관에 대한 소비자단체 입장 : 고민정 녹색소비자연대 사무총장

▣ 붙임2 : 소비자 피해보상 기준 카드뉴스 이미지

*AI로 만든 이미지 입니다



■ 불임3 : 불공약관 심사청구 의견서

1. 심사청구 개요

- 심사청구인
 - 녹색소비자연대
- 피심사청구인
 - 1) 야놀자 주식회사
 - 2) 여기어때컴퍼니(여기어때)
 - 3) 아고다 페이먼트 코리아 주식회사(아고다)
 - 4) Trip.com Travel Singapore Pte. Ltd.(트립닷컴)
 - 5) Airbnb Ireland UC(에어비앤비)

2. 심사청구 의견서 개요

● 관련 법리

- **약관법 제6조** ①신의성실의 원칙을 위반하여 공정성을 잃은 약관 조항은 무효이다
② 약관의 내용 중다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 내용을 정하고 있는 조항은 공정성을 잃은 것으로 추정된다.
 - 1. 고객에게 부당하게 불리한 조항
 - 2. 고객이 계약의 거래형태 등 모든 사정에 비추어 예상하기 어려운 조항
- **약관법 제7조(면책조항의 금지)** 계약 당사자의 책임에 관하여 정하고 있는 약관의 내용 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 내용을 정하고 있는 조항은 무효로 한다.
 - 1. 사업자, 이행 보조자 또는 피고용자의 고의 또는 중대한 과실로 인한 법률상의 책임을 배제하는 조항
- **약관법 제9조(계약의 해제·해지)** 계약의 해제·해지에 관하여 정하고 있는 약관의 내용 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 내용을 정하고 있는 조항은 무효로 한다.
 - 5. 계약의 해제 또는 해지로 인한 사업자의 원상회복의무나 손해배상의무를 부당하게 경감하는 조항
- **약관법 제14조(소송 제기의 금지 등)** 소송 제기 등과 관련된 약관의 내용 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 조항은 무효로 한다.
 - 1. 고객에게 부당하게 불리한 소송 제기 금지 조항 또는 재판관할의 합의 조항
 - 2. 상당한 이유 없이 고객에게 입증책임을 부담시키는 약관 조항

1) 심사청구 대상 기업의 법 위반 사항

위반 조항	금지 내용	해당 피심사청구인
약관법 제6조 (일반원칙)	신의성실 원칙 위반	야놀자, 여기어때, 아고다, 트립닷컴, 에어비앤비
약관법 제7조 (면책조항)	[1호] 고의·중과실 면책 금지	여기어때, 아고다, 트립닷컴
약관법 제9조 (해제·해지)	[5호] 사업자 배상의무 경감	야놀자, 에어비앤비
약관법 제14조 (절차적 제한)	소비자 권리 행사 제한 불리한 관할 합의	트립닷컴, 에어비앤비

● 공통 위반사항 : 약관법 제6조약관법 제6조 제2항 제1호(고객에게 부당하게 불리한 조항) 및 제2호(소비자가 예상하기 어려운 조항)

- 여기어때와 아고다는 플랫폼 귀책으로 인한 계약 취소·환불에 관한 규정에 구체적인 기준을 규정하지 않고, 트립닷컴, 에어비앤비는 취소·환불 기준을 숙박업체에 전부 위임하여 플랫폼 차원의 최소 환불 보장 기준이 부재함. 야놀자는 특별약관·별도 수수료 상품의 광범위한 예외를 인정하여, 소비자 분쟁 발생 시 어떤 기준으로 처리될지 예측할 수 없음.
- 또한 취소, 환불 기준을 숙박업체에 전부 위임하는 것은 전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률 제20조(통신판매중개자의 의무와 책임) 위반 여지가 있음.
- 전자상거래법 제20조 3은 '통신판매중개자는 사이버물을 이용함으로써 발생하는 불만과 분쟁의 해결을 위하여 그 원인 및 피해의 파악 등 필요한 조치를 신속하게 시행하여야 한다'고 명시하고 있음.
- 즉, 플랫폼 기업이 단순 중재자 역할을 넘어 실질적인 대금 수령 및 정산 주체로 기능할 경우 법적 책임이 확대됨.
- 숙박업체가 예약 이행 의무를 불이행하는 경우, 피심사청구인들은 직접 환불의무를 부담해야 함. 그러나 취소, 환불 기준을 숙박업체에 전면 위임하고 플랫폼 차원의 배상 기준을 전혀 두지 않아 전자상거래법상 플랫폼에 부여하는 책임을 배제하려는 시도임.

● 숙박업별 약관법 위반 사항

(1) 야놀자

- 이용약관 : 제4조(분쟁해결의 기준)

- **약관법 제6조 제2항 제1호(고객에게 부당하게 불리한 조항) 및 제2호(소비자가 예상하기 어려운 조항) , 약관법 제9조 제5호(사업자의 원상회복의무나 손해배상의무를 부당하게 경감하는 조항)**
- 회사와 소비자간 또는 입점업체와 소비자간 분쟁해결에 관한 별도의 약정이 있는 경우에는 원칙적으로 그 약정에 따라 분쟁을 해결하고, 별도의 약정이 없는 경우 제5조의 분쟁유형에 따른 해결기준에 따라 해결한다고 명시함.
- 해당 제5조, 분쟁유형에 따른 해결 기준으로는 귀책 당사자가 입점업체 또는 회사일 경우 '전액 환불'이라고 명시함.
- 해당 약관은 공정거래위원회 고시에서 명시하는 소비자 피해 보상안에 못미치는 기준이고, 소비자 분쟁 발생 시 어떠한 기준으로 처리될지 예측할 수 없음.

(2)여기어때

- **이용약관 : 제2조 (역할 및 분쟁해결 기준)**
- **약관법 제6조 제2항 제1호(고객에게 부당하게 불리한 조항) 및 제2호(소비자가 예상하기 어려운 조항)**
- 플랫폼 귀책사유로 인한 피해자 손실 보상에 관한 구체적 기준 없음.
- **약관법 제7조 제1호(사업자, 이행 보조자 또는 피고용자의 고의 또는 중대한 과실로 인한 법률상의 책임을 배제하는 조항)**
- 플랫폼사와 소비자, 또는 제휴업체간 분쟁에 관해 관련법령 및 공정거래위원회 고시 「소비자분쟁해결기준」에 따른다고만 명시됨.
- '시스템 오류에 귀책사유가 있을 때에만 책임을 부담한다'고 명시하여 플랫폼 책임 범위를 제한함.

(3)아고다

- **이용약관 : 5. APK의 책임.**
- **약관법 제6조 제2항 제1호(고객에게 부당하게 불리한 조항) 및 제2호(소비자가 예상하기 어려운 조항)**
- 플랫폼 귀책사유로 인한 피해자 손실 보상에 관한 구체적 기준 없음.
- **약관법 제7조 제1호(사업자, 이행 보조자 또는 피고용자의 고의 또는 중대한 과실로 인한 법률상의 책임을 배제하는 조항)**
- 지급 결제에 관련된 경우에 한해, APK는 APK 이용약관에 따라 다음 사유로 인해 귀하에게 발생한 손실이나 손해에 대해 책임을 진다고 명시하지만, 5.1조에서 '귀하의 신용카드, 직불카드, 또는 Agoda가 수락하는 다른 지급방법을 통한 지급 결제에 관련된 경우에 한하여 책임을 집니다'라고 명시하여 플랫폼 책임범위를 제한함.
- 5.2조에서도 예외적인 면책사유를 광범위하게 규정함.

(4)트립닷컴

- **이용약관 : 10. 법적 책임**

- **약관법 제6조 제2항 제1호(고객에게 부당하게 불리한 조항) 및 제2호(소비자가 예상하기 어려운 조항)**
 - 플랫폼 귀책사유로 인한 피해자 손실 보상에 관한 구체적 기준 없음.
- **약관법 제7조 제1호(사업자, 이행 보조자 또는 피고용자의 고의 또는 중대한 과실로 인한 법률상의 책임을 배제하는 조항)**
 - ‘당사는 해당 정보의 부정확성 또는 불완전성으로 인해 발생한 손실이나 피해에 대해 어떤 책임도 지지 않는다’라고 명시함. 또한 법이 허용하는 범위 내에서 다음과 같은 결과로 발생한 사용자의 손실 또는 손해에 대해 당사는 어떤 책임도 지지 않는다’고 하는데, 해당 범위에는 ‘인터넷, 시스템 또는 기기의 불안정, 컴퓨터 바이러스 및 해커 공격’과 같은 내용을 포함하고 있음.
 - 이는 플랫폼 서버 장애로 인해 오버부킹이 발생하는 경우에도 면책을 주장할 수 있음. 그러나 플랫폼 서버 장애는 플랫폼 중과실에 해당하는 귀책사유임.
- **약관법 제14조 제1호(부당 불리한 소송제기 금지 또는 재판관할의 합의조항)**
 - 또한 ‘분쟁이나 소송, 약관의 주제 및 구성은 싱가포르 법률에 따라 적용 및 해석되고, 싱가포르 법원이 독점적 관할권을 가지고 있음에 동의할 것’을 규정하고 있음.
 - 이는 국내 소비자가 국내 법원에서 대한민국 법에 따라 소비자 보호를 주장하는 것을 사실상 어렵게 만듦.

(5) 에어비앤비

- 이용약관 : <숙소 재예약 및 환불 정책>
- **약관법 제6조 제2항 제1호(고객에게 부당하게 불리한 조항) 및 제2호(소비자가 예상하기 어려운 조항)**
 - 플랫폼 귀책사유로 인한 피해자 손실 보상에 관한 구체적 기준 없음.
- **약관법 제9조 제5호(사업자의 원상회복의무나 손해배상의무를 부당하게 경감하는 조항)**
 - 해당 정책은 ‘호스트가 체크인 전에 예약을 취소하면 게스트에게는 전액 환불이 제공됩니다’라고 규정함.
 - 그러나 공정거래위원회 고시에 따르면, 사업자 귀책사유로 계약을 취소할 경우, 계약금 환불 뿐만 아니라 손해에 대한 배상을 해주도록 되어있음.
 - 이러한 고시 내용과 무관하게 ‘계약금 환불’만을 규정하는 것은 계약해제로 인한 사업자의 손해배상 의무를 부당하게 경감하는 것임.
- **약관법 제14조 제2호(소비자에게 입증 부담을 지우는 조항)**
 - 또한 에어비앤비는, 소비자가 문제 발생 사실을 신고하는 절차를 72시간 내에 증명자료와 함께 제출하도록 명시하는 등 자체적 기준을 두어 피해구제 청구권을 까다롭게 제한하고 있음.
 - 해외 숙소 이용시 언어, 시차 장벽, 카드 결제 오류 확인에 걸리는 시간을 고려했을 때 72시간 내에 신고하지 않으면 피해구제를 청구할 수 없는 것은 소비자에게 무리한 규정임.