공 고

◉공정거래위원회공고제2026-252호

「소비자분쟁해결기준」을 개정함에 있어, 그 개정이유와 주요 내용을 국민에게 미리 알려 이에 대한 의견을 듣기 위해서 「행정절차법」 제46조에 따라 다음과 같이 공고합니다.

2026년 11월 13일

공정거래위원회위원장

1. 개정이유

거래여건 변화 및 소비자 분쟁현황, 관련 법령 개정 사항 등을 반영하여 소비자분쟁해결기준의 현실적합성 및 합리성을 제고

2. 주요내용

○ (숙박업) 대규모 공연 개최 지역에서 공연계획 발표 후 정당한 사유 없는 숙박업자의 계약 해제시 계약금 환급 및 총 이용금액의 200% 배상기준 신설

○ (철도) 60분 이상 지연된 열차에 대해 일괄적으로 운임의 50%를 배상하던 기존 방식을 세분화하여 소비자 편익 확대

○ (장기 물품대여서비스업) 장기대여 제품의 부품 단종으로 서비스 제공 또는 소유권 이전이 불가능한 경우, 대체 제품 제공 등 소비자 선택권 보장을 위한 내용 추가

○ (요가·필라테스업) 요가·필라테스 표준약관 제정에 따라 환급 금액 산정 방법, 위약금 한도 등 분쟁 해결 관련 사항 도입

3. 의견제출

이 개정안에 대해 의견이 있는 기관·단체 또는 개인은 2026년 12월 3일까지 다음 사항을 기재한 의견서를 공정거래위원장(소비자거래정책과장)에게 제출하여 주시기 바랍니다.

가. 예고사항에 대한 찬성 또는 반대 의견(반대 시 이유 명시)

나. 성명(단체의 경우에는 단체명과 대표자명), 주소, 전화번호

다. 그 밖의 참고 사항 등

라. 제출의견 보내실 곳

○ 일반우편: (30108) 세종특별자치시 다솜3로 95(정부세종청사) 2동 공정거래위원회 소비자거래정책과

○ 전자우편: cw4120@korea.kr

○ 팩스: 044-200-5231

4. 그 밖의 사항

개정안에 대한 자세한 사항은 공정거래위원회 홈페이지(http://www.ftc.go.kr) 『소식·뉴스 - 입법·행정예고』 란을 참조하시거나, 공정거래위원회 소비자거래정책과(전화 044-200-4452)로 문의하여 주시기 바랍니다.