한국소비자원 소비에 가치를! 시장에 신뢰를!	보 도 자 료		대체불가 대한민국
보도 일시	**2026. 7. 10.(금) 12:00 <7. 11.(토) 조간>**	배포일	2026. 7. 9.(목)
담당 부서	피해구제국 광주호남지원	담당자	김광진 지원장(062-452-8120) 김유나 과 장(062-452-8121)

[피해예방주의보]

20·30대, 금전적 보상 있는 '리워드형' 인터넷교육서비스 피해 많아

최근 취업난과 자기계발 수요 증가로 시간이나 장소의 제약 없이 수강할 수 있는 인터넷교육서비스 이용이 증가*하면서 관련 소비자 피해도 늘고 있다.

* 이러닝 20·30대 지출액 : ('22년) 12,300억 원 ('23년) 13,242억 원, ('24년) 14,224억 원, ('25년) 15,016억 원 (2025년 이러닝산업 실태조사, 산업통상자원부)

특히 20·30대 소비자를 중심으로 특정 조건 충족 시 현금성 포인트(또는 적립금)를 지급하거나 수강료를 환급하는 '리워드형 상품' 관련 피해가 증가하고 있어, 소비자들의 각별한 주의가 필요하다.

□ 인터넷교육서비스 관련 피해, 20·30대 소비자가 절반 가까이 차지

최근 5년간('21년~'25년) 한국소비자원(원장 윤수현)에 접수된 인터넷교육서비스 관련 피해구제 신청 건은 총 4,202건으로, 이 중 20·30대 소비자가 48.2%(2,024건)를 차지했다. 연도별로는 '24년부터 20·30대 신청 건수가 급증해 매년 전체의 과반을 넘어서고 있다.

<인터넷교육서비스 연도별 피해구제 신청 현황>

단위: 건, (%)

구분	2021	2022	2023	2024	2025	합계
전체	588	592	947	912	1,163	4,202
20·30대	258	272	298	523	673	2,024
증가율	-	5.4	9.6	75.5	28.7	-
비율	(43.9)	(45.9)	(31.5)	(57.3)	(57.9)	(48.2)

□ 20·30대 소비자 3명 중 1명은 '리워드형 상품' 관련 피해

전체 20·30대 피해 건수(2,024건) 중 인터넷교육서비스 유형 확인이 가능한 1,936건을 분석한 결과, '외국어'가 32.5%(629건)로 가장 많았고, 다음으로 '직무·취업역량*'이 24.0%(464건), '공무원시험'이 12.1%(235건), '자격증'이 10.5%(204건) 순으로 나타났다. 특히 '외국어'와 '직무·취업역량', '재테크·부업'은 '24년부터 피해가 크게 증가했다.

* 직무·취업역량: 취업 컨설팅, 코딩·IT 교육 등 취업 및 직무능력 향상 목적의 교육서비스

한편 인터넷교육서비스 관련 20·30대 피해의 32.3%(623건)는 시험 합격 시 수강료를 환급하거나 일정 학습량 달성 시 현금성 포인트(또는 적립금)를 지급하는 '리워드형 상품' 관련 피해로 확인됐다. 이는 '24년부터 리워드형 상품이 시장에 확산되면서 관련 피해도 증가하고 있는 것으로 분석된다.

<인터넷교육서비스 유형별 피해구제 신청 현황(20·30대)>

단위: 건, (%)

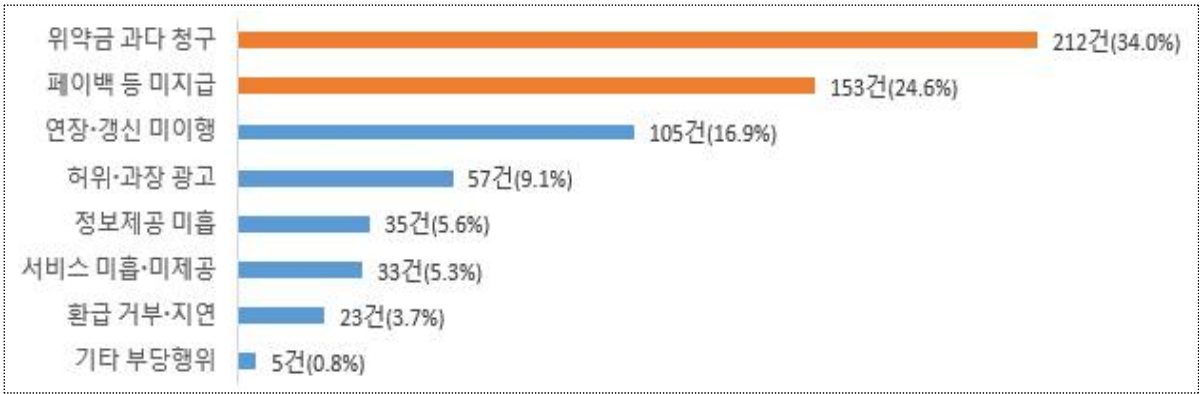
구분		2021	2022	2023	2024	2025	합계	비율
외국어 관련	외국어	32	36	59	217	285	629	(32.5)
	어학시험	13	10	12	13	28	76	(3.9)
취업 관련	직무취업역량	55	46	78	146	138	464	(24.0)
	공무원시험	64	62	42	37	30	235	(12.1)
	자격증	50	66	37	16	35	204	(10.5)
재테크·부업		12	14	9	35	87	157	(8.1)
취미·자기계발		8	11	12	11	25	67	(3.5)
기타		16	21	22	26	19	104	(5.4)
합계		**251**	**266**	**271**	**501**	**647**	**1,936**	**(100.0)**
리워드형 상품		**91**	**83**	**73**	**161**	**215**	**623**	**(32.2)**

□ 20·30대 리워드형 상품, 위약금 과다 청구와 페이백 등 미지급 관련 분쟁이 58.6%

20·30대의 리워드형 상품 관련 피해 623건을 피해유형별로 살펴보면 소비자의 계약해제·해지를 요구할 때 과도하게 위약금을 청구하는 '위약금 과다 청구'가 34.0%(212건)로 가장 많았다. 또한 조건을 충족할 때는 수강료 환급이나 포인트(또는 적립금)를 지급하기로 했음에도 이를 이행하지 않은 '페이백 등 미지급'이 24.6%(153건)로 나타났다.

이 외에도 무료로 수강기간을 연장·갱신해주기로 했음에도 이를 이행하지 않은 '연장·갱신 미이행'이 16.9%(105건), 광고 내용과 다른 서비스로 인한 '허위·과장광고'가 9.1%(57건), 계약서를 교부하지 않거나, 위약금 청구 기준 미안내 등 '정보제공 미흡'이 5.6%(35건) 등으로 분석됐다.

<리워드형 상품 피해유형별 피해구제 신청 현황(20·30대)>



한국소비자원은 이번 분석 결과를 바탕으로 소비자들에게 ▲'리워드형 상품' 선택 시 보상 지급 조건 등 세부 기준을 계약 전에 확인할 것 ▲중도해지 시 환급 기준과 위약금 공제 기준 등을 확인할 것 ▲계약서, 광고 화면, 해지 요구 내역 등 분쟁 관련 자료를 보관할 것 등을 당부했다.

아울러 '전액 환급', '현금 보상', '수익 보장' 등의 광고 문구에 현혹되지 않도록 주의하고, 이용 후기나 무료 체험 강의 등을 통해 꼭 필요한 교육 서비스인지 확인한 후 계약할 것을 강조했다.

붙임 1. 20·30대 '인터넷교육서비스 피해구제 신청 현황 분석' 결과

2. 주요 소비자피해 사례

3. 소비자 주의사항

4. 관련 법률 및 기준

5. 인터넷교육서비스 체크리스트

대한민국 정책브리핑

소비생활 중 불만·피해가 발생했거나 궁금한 점이 있을 때,
1372소비자상담센터(국번없이 1372, 발신자 부담)에 상담 신청하세요.

OPEN 공공누리 공공저작물 자유이용허락

붙임 1 20·30대 '인터넷교육서비스 피해구제 신청 현황 분석' 결과

□ **(연도별)** 최근 5년간('21년~'25년) 접수된 인터넷교육서비스 관련 소비자피해는 총 4,202건으로 전반적인 증가 추세를 보임.

○ 특히 20·30대의 피해구제 접수 비중은 48.2%를 차지하며, '24년부터는 과반을 넘었고, '24년은 전년 대비 75.5%, '25년은 전년 대비 28.7% 각각 증가함.

<연도별 피해구제 신청 현황>

단위: 건, (%)

구분	2021	2022	2023	2024	2025	합계
전체	588	592	947	912	1,163	4,202
20·30대*	**258**	**272**	**298**	**523**	**673**	**2,024**
증가율	**-**	**5.4**	**9.6**	**75.5**	**28.7**	**-**
비율	**(43.9)**	**(45.9)**	**(31.5)**	**(57.3)**	**(57.9)**	**(48.2)**

* 20·30대의 피해구제 접수건 중 학습자가 자녀인 경우(사건개요 '자녀' 검색 및 유아만 대상으로 교육하는 피신청인) 제외

□ **(서비스 유형별)** 20·30대 소비자 피해가 발생한 인터넷교육서비스 유형별로는 '외국어' 학습이 32.5%(629건)로 가장 많았고, '직무·취업역량'이 24.0%(464건), '공무원시험'이 12.1%(235건) 등 순으로 나타남.

○ 이 외에도 '재테크/부업' 관련 서비스 유형이 8.1%(157건)를 차지하였고, '외국어', '직무·취업역량', '재테크·부업' 분야는 '24년부터 피해가 급증함.

<20·30대 인터넷교육서비스 유형별 피해구제 신청 현황>

단위: 건, (%)

구분		2021	2022	2023	2024	2025	총합계	비율
외국어 관련	외국어	32	36	**59**	**217**	**285**	**629**	(32.5)
	어학시험	13	10	12	13	28	**76**	(3.9)
취업 관련	직무취업역량	55	46	**78**	**146**	**138**	**464**	(24.0)
	공무원시험	64	62	42	37	30	**235**	(12.1)
	자격증	50	66	37	16	35	**204**	(10.5)
재테크·부업		12	14	**9**	**35**	**87**	**157**	(8.1)
취미·자기계발		8	11	12	11	25	**67**	(3.5)
기타		16	21	22	26	19	**104**	(5.4)
합계		251	266	271	501	647	**1,936***	(100.0)
증가율		-	6.0	1.9	84.9	29.1	-	

* 서비스유형 확인이 불가한 88건 제외

○ 또한 전체 32.2%(623건)는 수강을 완료하거나, 해당 시험 및 자격증 등에 합격 시 환급 등의 금전적 보상이 있는 '리워드형 상품*'에서의 피해로 나타남.

* 리워드형 상품: 수강 완료, 합격 등 특정 조건 충족 시 환급이나, 금전적 보상이 있는 학습

<리워드형 상품 피해구제 신청 현황>

단위: 건, (%)

구분	외국어 관련		취업 관련			재테크·부업	취미·자기계발	기타	계
	외국어	어학시험	직무 취업역량	공무원 시험	자격증				
전체	629	76	464	235	204	157	67	104	1,936
리워드형 상품	300	14	77	140	72	3	7	10	623
(비율)	(47.7)	(18.4)	(16.6)	(59.6)	(35.3)	(1.9)	(10.4)	(9.6)	(32.2)

□ **(소비자피해 유형)** 계약해제·해지 시 과도하게 위약금을 청구하는 '위약금 과다 청구'가 34.0%(212건)로 가장 많았고, 일정 조건 충족 시 수강료 환급이나 적립금을 지급하기로 했음에도 이행하지 않은 '페이백 등 미지급'이 24.6%(153건)로 나타남.

○ 또한, 수강 기간을 연장해 주기로 했음에도 이를 거부하는 '연장·갱신 미이행'이 16.9%(105건), '허위·과장광고'로 인한 피해가 9.1%(57건), 중요정보 미제공 등 '정보제공 미흡'이 5.6%(35건)를 차지함.

<리워드형 상품 피해유형별 피해구제 신청 현황>

단위: 건, (%)

구분	위약금 과다청구	페이백 등 미지급	연장갱신 미이행	허위 과장광고	정보 제공미흡	서비스미흡 미제공	환급거부 지연	기타 부당행위	계
리워드형 상품	212	153	105	57	35	33	23	5	623
(비율)	(34.0)	(24.6)	(16.9)	(9.1)	(5.6)	(5.3)	(3.7)	(0.8)	(100.0)

<인터넷교육서비스 관련 주요 소비자피해 유형>

1) 위약금 과다 청구
- ▲ 사업자가 임의로 정한 정상가 요금을 기준으로 공제금액(이용금액) 산정
- ▲ 휴강기간을 이용기간에 산입하여 계산
- ▲ 계약당시 설명하지 않은 사은품, 등록비 등의 명목으로 추가비용을 공제

2) 환급 거부·지연
- ▲ 계약서에 기재된 '환급불가' 조항을 이유로 환급거부
- ▲ 의무사용 기간 동안은 계약을 유지해야 한다며 환급 거부
- ▲ 환급을 약속하였으나 별도 사유없이 환급(계약해제)을 지연

3) 서비스 미흡(미제공)
▲ 시스템 장애, 영상 재생 오류, 1:1 피드백 미제공 등
▲ 강의(최신강의 업데이트) 미제공, 강사변경(퇴사), 폐업, 폐강 등
▲ 부당한 수강 정지처분으로 인한 수강 불가

4) 페이백 등 미지급
▲ 목표 달성시 환급 조건 계약 미이행, 약속한 사은품 지급 거절 등
▲ 약정한 수익률(또는 합격) 미달성 시 환급 조건 미이행

5) 연장·갱신 미이행
▲ 약속한 수강 연장·갱신 미이행

6) 허위·과장 광고
▲ '월 200만원 수익' 등 실증없는 과장 광고
▲ 유명인이 강의하는 것처럼 광고하고 실제 강의는 다른 강사가 진행
▲ 계약당시 당사자간 약정한 교육의 내용과 상이

7) 정보제공 미흡
▲ 계약서 미교부, ▲ 계약당시 환불규정, 위약금 등 중요내용 미안내

8) 기타 부당행위
▲ 사전안내 없이 포인트/캐시 소멸, ▲ 학습을 위해 등록한 기기의 변경 불가

□ **(계약금액별 현황)** 계약 상품의 금액별 현황을 분석한 결과, '200만 원 초과' 상품이 전체 46.7%(285건)를 차지했고, '100만 원 초과 200만 원 이하' 상품은 22.0%(134건)를 차지함.

<리워드형 상품 계약금액별 피해구제 신청 현황*>

단위: 건, (%)

구분	30만 원 이하	30만 원 초과 50만 원 이하	50만 원 초과 100만 원 이하	100만 원 초과 200만 원 이하	200만 원 초과	계
리워드형 상품	20	85	86	134	285	610
(비율)	(3.3)	(13.9)	(14.1)	(22.0)	(46.7)	(100.0)

* 계약 금액이 확인되는 사건(610건) 기준

□ **(계약기간별)** '1년 초과' 장기 계약 및 '무제한 평생' 이용권의 비중이 85.2%로 높아 장기 이용 조건과 관련된 피해가 다수 발생하는 것으로 나타남.

<리워드형 상품 계약기간별 피해구제 신청 현황*>

단위: 건, (%)

구분	단기 (3개월 이하)	중기 (3~12개월 이하)	장기 (1년 초과)	무제한 평생	계
리워드형 상품	5	75	288	171	539
(비율)	(0.9)	(13.9)	(53.5)	(31.7)	(100.0)

* 계약기간이 확인되는 사건(539건) 기준

□ **(계약해지 시점별)** ‘1~6개월 이내’ 해지가 전체의 40.8%(142건)로 가장 높았으며, ‘14일 이내’ 해지가 29.9%(104건)를 차지함.

<리워드형 상품 계약해지 시점별 피해구제 신청 현황*>

단위: 건, (%)

구분	1개월 이하			1~6개월 이하	6개월 초과	계
	14일 이내	15일~1개월	소계			
리워드형 상품	104	33	137	142	69	348
비율	(29.9)	(9.5)	(39.4)	(40.8)	(19.8)	(24.3)

* 계약해지 시점이 확인되는 사건(348건) 기준

□ **(거래유형별)** ‘통신판매(전자상거래 등)’로 계약을 체결하는 경우가 69.4%(432건)로 가장 많았으며, ‘전화권유판매’도 19.7%(123건)로 나타나 비대면 계약에서 피해가 집중되는 것으로 나타남.

<리워드형 상품 거래유형별 피해구제 신청 현황>

단위: 건, (%)

구분	통신판매	전화권유판매	방문판매	일반판매	기타	계
리워드형 상품	432	123	18	32	18	623
비율	(69.4)	(19.7)	(2.9)	(5.1)	(2.9)	(100.0)

붙임 2 주요 소비자피해 사례

【사례 1】 온라인 강의 청약철회 요구 시 과도한 위약금 청구

- A씨는 2025. 12. 20. 리워드형 온라인 영어 수강 계약을 체결하고 2,397,600원을 결제함.
- 같은 날 수강 전용 앱에서 강의 내용을 확인하고 사업자에게 청약철회를 요구하였으나,사업자는 위약금 명목으로 300,000원을 공제함.

【사례 2】 '수강 환급 챌린지' 미션 완료에도 대금 환급 거부

- B씨는 2025. 1. 31. 온라인 강의(영상편집 패키지, 12개월권)를 315,000원에 계약하고, '수강 환급 챌린지'에 참여해 12주간 미션을 수행함(2025. 4. 24. 완료).
- 이후 사업자에게 대금 환급을 요구했으나, 사업자는 환급 조건 미충족을 이유로 거절함.

【사례 3】 평생 수강 온라인 강의의 일방적인 갱신 거부

- C씨는 2023. 8. 29. 소방공무원 시험 합격을 위한 '평생 프리패스 환급형' 온라인 강의 계약을 체결하고 1,320,000원을 결제함.
- 그러나 2025. 5. 21. 사업자는 일방적으로 수강 갱신이 불가하다고 통보함

【사례 4】 허위·과장 광고 확인 후 청약철회 요구 시 위약금 청구

- D씨는 SNS에서 '돈 버는 영어'라는 광고를 보고 2025. 12. 15. 온라인 강의 수강 계약을 체결함.
- 계약 당시 사업자가 "수강생 평균 2,000,000원을 벌었다"라고 안내했으나, 다음 날(12. 16.) 광고와 다른 후기를 보고 청약철회를 요구하자 사업자가 위약금을 청구함.

【사례 5】 약정기간을 고지하지 않은 수강계약 철회 시 위약금 청구

- E씨는 2025. 12. 3. 첫 한달은 무료이고 월 9,900원이라는 온라인 영어강의 광고를 통해 전화로 사업자와 계약을 체결함.
- 계약 당시 약정기간에 대한 설명이 없었으나 이후 2년 약정계약임을 알고 계약해지 요구하니 사업자는 위약금을 청구함.

붙임 3 소비자 주의사항

계약 체결 전

□ **강의 내용 및 계약 조건을 확인한다.**

o 계약 후 단기간(1개월) 내 해지 사례가 많으므로 수강 후기 및 강의 내용을 사전에 충분히 확인하고 충동적인 결제를 지양한다.

o '리워드형 상품'은 출석률, 시험 합격 등 환급 조건이 까다로우므로 세부 기준을 사전에 파악한다.

□ **사업자의 학원 또는 평생교육시설 등록 업체 여부를 확인한다.**

o 학원 또는 평생교육시설로 등록된 업체인지 확인하고 환불 기준 및 계약 조건을 신중히 검토한다.

계약 체결 시

□ **해지 시 환급 기준 등 계약 조건을 꼼꼼히 확인한다.**

o 특약을 근거로 한 계약해지 거부, 할인 전 정상가 기준의 위약금 청구, 등록비·교재 배송비 등의 위약금 명목 과다 공제 등 분쟁 사례가 많으므로 계약서 내용을 면밀히 확인한다.

□ **현금(계좌이체) 대신 신용카드 할부로 결제한다.**

o 20만 원 이상, 3개월 이상 할부 결제 시 사업자 휴·폐업 또는 연락 두절, 해지권 행사 거부 등이 발생하면 「할부거래법」에 따라 잔여 할부금 지급을 거절할 수 있는 '할부 항변권'을 활용한다.

계약 체결 후

□ **환급 조건 충족 요건을 수시로 확인한다.**

o '리워드형 상품'은 출석률, 과제 수행 등 환급 요건 미충족 시 환급이 제한될 수 있어 진행 상황을 지속적으로 관리한다.

□ **분쟁 발생에 대비하여 관련 자료를 보관한다.**

o 과도한 위약금 공제 등의 분쟁 발생을 대비해 계약서, 결제내역, 표시·광고 화면 등을 녹취 또는 화면 캡처 형태로 보관한다.

※ 자율적인 분쟁해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 '1372소비자상담센터(국번없이 1372(발신자부담), www.ccn.go.kr)'를 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.

붙임 4 관련 법률 및 기준

1 「학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률 시행령(제18조 제3항 관련)」 별표 4

□ **(원격교습 반환기준)** 반환금액 산정 시 전체 교습내용 중 인터넷으로 수강하거나 학습기기로 저장하는 등 '실제 수강한 부분'을 차감하여 반환

* 원격교습 = 인터넷교육서비스

2 「평생교육법 시행령(제23조 관련)」 별표 3

□ **(원격교습 반환기준)** 반환금액 산정 시 이미 낸 학습비에서 실제 학습한 부분을 차감하여 반환 **※ 실시간 원격교육 제외**

ㅇ 학습 회차를 열거나 학습기기에 저장한 경우 해당 회차를 학습한 것으로 간주

* 원격교습 = 인터넷교육서비스

3 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」

□ **(거래조건에 대한 정보제공)** 사업자는 계약체결 전에 거래조건을 정확하게 이해하고 실수나 착오 없이 거래할 수 있도록 표시·광고·고지하여야 함(제13조 제2항)

ㅇ 사업자는 계약이 체결되면 재화 등의 가격, 청약철회 및 계약해제에 관련한 사항 등을 기재한 계약서를 교부하여야 함(제13조 제2항)

□ **(청약철회 제한)** 소비자는 디지털콘텐츠 등의 제공이 개시된 경우, 사용 또는 일부 소비로 재화 등의 가치가 현저히 감소한 경우에는 계약서를 받은 날로부터 7일 이내라도 청약철회를 할 수 없음(제17조 제2항 제2호 및 제5호)

ㅇ 다만, 표시·광고 내용과 다르게 계약이 이행되면 재화를 공급받은 날부터 3개월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내 청약철회를 할 수 있음(제17조 제3항)

4 「소비자분쟁해결기준(공정거래위원회 고시 제2025-14호)」

□ 인터넷콘텐츠업(1개 업종)

인터넷콘텐츠업 (3-1)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 법정대리인의 동의 없는 미성년자 계약	ㅇ 계약취소	* 정보통신기술 등을 활용하여 원격으로 교습하는 경우 적용 제외함.(학원 운영업 및 평생 교육시설운영업 적용)
2) 허위, 과장광고에 의한 이용계약	ㅇ 계약해제 및 이용료 전액환급	* 기납부한 요금은 환급하고, 미납요금 및 위약금 청구행위를 금지함.
3) 사업자가 판매하는 유료 콘텐츠를 사용하지 않은 상태에서 소비자가 구입후 7일 이내에 청약철회를 요구하는 경우	ㅇ 유료 콘텐츠 구입가 환급	* 이용료는 소비자가 지급한 모든 비용을 포함함(예 : 교재비 등 별도의 부대비용) * 단, 소비자의 책임있는 사유로 콘텐츠가 멸실 또는 훼손된 경우는 제외 되며, 콘텐츠의 훼손에 대한 책임 여부, 계약이 체결된 사실 및 시기, 콘텐츠가 공급된 사실 및 시기 등에 관하여 다툼이 있는 경우에는 사업자가 이를 입증하여야 함.
4) 사업자가 계약전 중요사항을 고지하지 않은 경우	ㅇ 계약 취소	* 중요사항은 다음 내용을 말함.
5) 1개월 이상의 계속적 이용계약인 경우 - 소비자가 계약 해지를 요구한 경우	ㅇ 해지일까지의 이용일수에 해당하는 금액과 잔여기간 이용요금의 10% 공제후 환급	* 단, 계약체결일 또는 서비스 이용 가능일로부터 7일 이내에 해지를 요구하는 경우에는 위약금 없이 이용 일수에 해당하는 금액만 공제하고 환급함.
- 사업자의 귀책사유로 인한 계약해지	ㅇ 잔여기간의 이용료 및 동 금액의 10%에 해당하는 금액을 더하여 환급	* 이용료는 소비자가 지급한 모든 비용을 포함함.(예 : 교재비 등 별도의 부대비용).
- 소비자의 동의 없이 무료이용기간이 경과한 후 유료로 전환한 경우	ㅇ 유료청구 금액 환급	* 자동으로 매월 또는 일정시기에 대금을 결제하기로 한 경우 사업자는 소비자에게 결제 내역(결제금액, 결제시기, 결제방법 등)에 대하여 전자우편 또는 휴대전화문자 등으로 고지함.
- 대금 자동결제 시 소비자에게 고지를 하지 않은 경우	ㅇ 청구 금액 환급	

인터넷콘텐츠업 (3-2)		
분 쟁 유 형	**해 결 기 준**	**비 고**
6) 서비스의 중지.장애 - 사전고지하지 않은 경우 • 3일 이상 서비스가 중지되거나 장애가 발생한 경우 또는 1개월 동안의 서비스 중지.장애발생 누적시간이 72시간을 초과한 경우 • 4시간 이상 서비스 중지 또는 장애로 인한 피해 - 사전고지 한 경우 • 서버점검 등의 사유로 서비스중지.장애를 사전에 고지하였으나 서비스중지.장애 시간이 10시간을 초과하는 경우	ㅇ 계약해지 및 잔여기간에 대한 이용료 환급 ㅇ 서비스 중지.장애시간의 3배를 무료로 연장 ㅇ 초과된 시간만큼 이용기간을 무료로 연장	* 서비스 중지.장애시간에 다툼이 있는 경우 소비자가 회사에 통지한 후부터 계산하되, 서비스가 불가항력(천재지변 등)이나 소비자과실로 인하여 중지되거나 장애가 발생한 경우에는, 서비스 중지.장애시간 계산에서 제외함. * 사전고지라 함은 서비스 중지, 장애 24시간 이전에 고지된 것을 의미함.
7) 실제 이용한 시간보다 초과하여 이용요금을 청구한 경우	- 초과분 환급	- 초과 사용분에 대해서는 사업자가 입증함.

<사업자가 계약전 고지해야 하는 중요사항 - '콘텐츠이용자보호지침' 제7조>

1. 사업자 및 콘텐츠에 관한 정보

- 콘텐츠의 제작자 및 판매자(수입콘텐츠의 경우 수입업자 및 게임물의 경우 배급자 포함)에 관한 사항(성명, 전화번호, 주소, 전자우편주소 등)
- 콘텐츠의 명칭·종류 및 내용(이러닝의 경우 시범학습을 포함)
- 콘텐츠 이용제한에 관한 내용 : 청소년유해매체(19세 미만의 자는 이용할 수 없다는 취지의 내용), 게임물(게임물의 등급), 비디오물(비디오물의 주제·선정성·폭력성·대사·공포·약물·모방위험 등의 우려 여부와 그 정도에 관한 정보), 음악영상물(등급)

2. 거래조건 등에 관한 정보

- 콘텐츠의 가격과 그 지급 방법 및 시기
- 콘텐츠의 공급 방법 및 시기
- 청약의 철회 및 계약의 해제 기한·행사방법 및 효과에 관한 사항
- 콘텐츠계약이 계속거래에 해당할 경우 계약의 해지와 그 행사방법 및 효과에 관한 사항

인터넷콘텐츠업 (3-3)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고

- 콘텐츠의 교환·반품·보증과 그 대금 환급의 조건 및 절차
- 전자매체로 공급이 가능한 콘텐츠의 전송·설치 등과 관련하여 요구되는 기술적 사항
- 이용자피해보상, 콘텐츠에 대한 불만 및 이용자와 사업자간 분쟁처리에 관한 사항
- 거래에 관한 약관
- 정보통신망을 통하여 전송되는 콘텐츠의 경우·이용자가 신용카드로 결제하는 경우·대금이 5만원 이하인 경우 또는 분할하여 콘텐츠를 공급하는 경우를 제외하고, 이용자가 콘텐츠를 공급받기 전에 대금을 지급하는 경우 결제대금예치의 이용을 선택할 수 있다는 사항
- 콘텐츠의 가격 외에 이용자가 추가로 부담하여야 할 사항 및 금액
- 거래일시·거래지역·거래수량·인도지역 등 거래조건과 관련하여 제한이 있는 경우 그 내용
- 이용자가 미성년자인 경우 법정대리인의 동의를 얻지 못하면 미성년자 본인 또는 법정대리인이 그 계약을 취소할 수 있다는 내용

ㅇ 인터넷교육서비스의 사은품 반환

- 소비자의 귀책사유로 인한 중도 해지 시

• 사은품 미사용 시 : 해당 사은품 반환
• 사은품을 사용 시 : 해당 사은품과 동종의 상품으로 반환하거나 동종 상품의 시중가격 또는 계약서상에 기재된 해당 사은품의 가격에서 손율 등에 따른 금액을 지급하고 반환(단, 단순포장개봉은 사은품 사용으로 보지 아니함.)
• 계약서상에 해당 사은품의 품목 또는 가격이 기재되어 있지 않은 경우: 현존상태로 반환

- 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제.해지 시: 사업자에게 사은품 반환하지 않음.

□ 학원운영업 및 평생교육시설운영업(2개 업종)

학원운영업, 평생교육시설운영업		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 사업자가 다음의 부당행위를 하였을 때 수강자가 이 사실을 안 후 지체 없이 계약해제 요구		*정보통신기술등을 활용한 원격교습의 경우(실시간으로 제공되는 원격교육은 제외) 반환금액은 교습내용을 실제 수강한 부분(인터넷으로 수강하거나 학습기기로 저장한 것을 말함)에 해당하는 금액을 뺀 금액으로 함.
- 허위·과장광고에 의한 수강계약 체결	o 계약해제 및 수강료 전액 환급	
- 정원을 초과한 수강생 모집 및 교습	o 계약해제 및 수강료 전액 환급	
- 무자격 또는 자격미달강사에 의한 교습(단, 강사의 자격기준은 학원법, 평생교육법 등 관련법령에 의함)	o 계약해제 및 수강료 전액 환급	
2) 사업자가 위 각호의 부당행위를 하였을 때 수강자가 계속 수강하다가 계약해제 요구	o 잔여기간에 대한 수강료 환급	*계약 시 수강료와 교재비 등을 따로 기재하여 고지하여야 함.
3) 수강기간 도중 학원인가 또는 등록취소, 일정기간 교습정지 등 행정처분이나 학원의 이전, 폐강, 기타 사업자의 사정으로 인한 수강불능	o 잔여기간에 대한 수강료 환급	* 일할(日割)계산
4) 소비자의 귀책사유로 인한 계약해제 및 해지		* 일할계산 하여 사유발생일로 부터 5일 이내에 환급함.
o 교습개시 전	o 기 납부한 수강료 전액 환급	
o 교습개시 후		* 총 교습시간은 교육기간 중의 총 교습시간을 말하며 반환금액의 산정은 반환사유가 발생한 날까지 경과된 교습시간을 기준으로 함.
- 교습기간이 1개월 이내		
<독서실 제외한 학원 등>		
. 총 교습시간의 1/3 경과 전	- 수강료의 2/3 해당액 환급	
. 총 교습시간의 1/2 경과 전	- 수강료의 1/2 해당액 환급	
. 총 교습시간의 1/2 경과 이후	- 미환급	
<독서실 의 경우>	o 이미 납부한 교습비 등(고지된 1일 교습비 등×독서실 사용 시작일부터 사용을 포기한 전날까지의 일수)	
- 교습기간이 1개월 초과	o 반환사유가 발생한 당해월의 반환대상 수강료(교습 기간이 1개월 이내인 경우에 따라 산출된 수강료를 말함.)와 나머지 월의 수강료 전액을 합산한 금액	

붙임 5 **인터넷교육서비스 체크리스트**

인터넷교육서비스 계약 체결 전 꼭 확인하세요!

확 인 사 항	check!
① 사업자가 학원 또는 평생교육시설로 등록된 업체인가요? • 등록업체 여부에 따라 환불기준 및 관련 법령 적용이 달라질 수 있으므로 사전에 확인하도록 합니다. **√ 참고 등록업체 확인방법** - 나이스 학원 민원서비스(https://hakwon.neis.go.kr)를 통해 학원 조회 가능 - 해당 사업자 소재 관할 교육지원청 홈페이지 내 게시된 학원·평생교육시설 현황 확인 • 미등록 업체는 개별약관상 환불 규정을 꼼꼼히 살펴야합니다.	√
② 청약철회 및 중도해지 시 환불기준에 대해 꼼꼼히 확인하셨나요? • 통신판매의 경우 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」에 따라 7일이내, 방문판매나 전화권유판매는 「방문판매 등에 관한 법률」에 따라 14일 이내 청약철회 가능합니다. * 단, 인터넷교육서비스의 경우 강의 수강 또는 자료 열람시 디지털콘텐츠 특성상 청약철회가 제한될 수 있습니다. • 중도해지 시 정상가 기준 환불, 위약금 및 교재비 공제 등이 적용될 수 있으므로 환불기준에 대해 사전에 확인이 필요합니다.	√
③ 리워드형 상품의 조건 및 세부 기준을 확인하셨나요? • 리워드형 상품은 출석률, 수강 완료, 시험 합격 등 일정 조건 충족 시 환급 또는 보상이 제공되는 경우가 많아 계약 전 세부 조건 확인이 필요합니다.	√
④ 신용카드 할부 결제를 이용하셨나요? • 20만 원 이상, 3개월 할부 결제 시, 사업자 폐업 및 연락 두절, 채무불이행 등이 발생하면 「할부거래법」에 따라 항변권 행사를 통해 잔여 할부금 지급을 거절할 수 있습니다.	√
⑤ 계약서를 받으셨나요? • 계약기간 및 이용 횟수, 개시일, 환급기준 등 사업자로부터 안내받은 내용과 계약서 내용이 같은지, 특약 내용이 기재되어 있는지 확인 후 잘 보관하도록 합니다.	√