

26. 숙박업(1개 업종)

숙박업 (1-3)		
분쟁유형	해결기준	비고
1) 성수기 주중 ① 소비자의 책임있는 사유로 인한 계약해제 - 사용예정일 10일 전까지 취소 또는 계약체결당일 취소 - 사용예정일 7일 전까지 취소 - 사용예정일 5일 전까지 취소 - 사용예정일 3일 전까지 취소 - 사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소 ② 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제 - 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 ○ 총요금의 10% 공제후 환급 ○ 총요금의 30% 공제후 환급 ○ 총요금의 50% 공제후 환급 ○ 총요금의 80% 공제후 환급 ○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 총요금의 10% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 30% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 50% 배상 ○ 손해배상	* 성수기는 사업자가 약관에 표시한 기간을 적용하되 약관에 관련 내용이 없는 경우에는 다음의 기간을 적용함. · 여름시즌: 7.15~8.24 · 겨울시즌: 12.20~2.20 * 주말 : 금요일· 토요일 숙박, 공휴일 전일 숙박 * 소비자가 사용당일 사용 예정시간까지 통보가 없는 경우에는 사용당일 취소로 봄.

숙박업 (2-3)									
분	쟁	유	형	해	결	기	준	비	고
2) 성수기 주말									
- 소비자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제									
· 사용예정일 10일 전까지 취소 또는 계약체결당일 취소				o 계약금 환급					
· 사용예정일 7일 전까지 취소				o 총요금의 20% 공제후 환급					
· 사용예정일 5일 전까지 취소				o 총요금의 40% 공제후 환급					
· 사용예정일 3일 전까지 취소				o 총요금의 60% 공제후 환급					
· 사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소				o 총요금의 90% 공제후 환급					
- 사업자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제									
· 사용예정일 10일 전까지 취소				o 계약금 환급					
· 사용예정일 7일 전까지 취소				o 계약금 환급 및 총요금의 20% 배상					
· 사용예정일 5일 전까지 취소				o 계약금 환급 및 총요금의 40% 배상					
· 사용예정일 3일 전까지 취소				o 계약금 환급 및 총요금의 60% 배상					
· 사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소				o 손해배상					
3) 비수기 주중									
- 소비자의 귀책사유로 인한 계약해제									
· 사용예정일 2일 전까지 취소				o 계약금 환급					
· 사용예정일 1일 전까지 취소				o 총요금의 10% 공제 후 환급					
· 사용예정일 당일 취소 또는 연락 없이 불참				o 총요금의 20% 공제 후 환급					
- 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제									
· 사용예정일 2일 전까지 취소				o 계약금 환급					
· 사용예정일 1일 전까지 취소				o 계약금 환급 및 총요금의 10% 배상					
· 사용예정일 당일 취소				o 계약금 환급 및 총요금의 20% 배상					
4) 비수기 주말									
- 소비자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제									
· 사용예정일 2일 전까지 취소				o 계약금 환급					
· 사용예정일 1일 전까지 취소				o 총요금의 20% 공제 후 환급					
· 사용예정일 당일 취소 또는 연락 없이 불참				o 총요금의 30% 공제 후 환급					
- 사업자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제									
· 사용예정일 2일 전까지 취소				o 계약금 환급					
· 사용예정일 1일 전까지 취소				o 계약금 환급 및 총요금의 20% 배상					
· 사용예정일 당일 취소				o 계약금 환급 및 총요금의 30% 배상					

숙박업 (3-3)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
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	o 계약금 환급 o 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	o 계약금 환급	
7) 1급감염병 발생으로 사업자 또는 이용자가 계약 내용 변경 또는 계약해제를 요청한 경우 - 숙박시설에 시설폐쇄·시설운영중단 등 행정명령이 발령되어 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약체결 이후 숙박지역 또는 이용자의 거주(출발)지역이 특별재난지역으로 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	o 위약금 없이 계약내용 변경 o 위약금 없이 계약금 환급 o 위약금 없이 계약내용 변경 o 위약금 50% 감경	* 「감염병의예방및관리에관한법률」상의 1급감염병을 의미함 * 계약내용 변경이란, 숙박예정일 연기 등 계약내용 변경에 대해 당사자 간에 합의가 이루어진 것을 말함 * 사업자는 이미 지급받은 숙박요금(계약금 포함) 등에서 위약금 감경 후 잔액을 이용자에게 환급함