

# 평창군 효석문학의 숲 관리 및 운영조례안

제 출 자 : 평 창 군 수

# 평창군 효석문학의 숲 관리 및 운영조례안

의안 번호	54
----------	----

제출연월일 : 2011. 5. .

제 출 자 : 평 창 군 수

## 1. 제안이유

평창군 효석문학의 숲에 대한 효율적인 관리·운영을 위하여 그 이용자에 대한 입장료 징수와 시설물을 사용하는 자로부터 징수하는 사용료 등에 관하여 필요한 사항을 정하고자 함.

## 2. 주요내용

- 가. 위치 및 용어의 정의, 적용범위에 관한 사항(안 제2조 내지 제5조)
- 나. 입장료 및 시설사용료 징수에 관한 사항(안 제6조 내지 제7조, 제10조)
  - 입장 및 시설사용 요금표 : [별표1]
  - 시설사용(입장)권 : [별표2]
- 다. 입장료 및 시설사용료 감면 및 반환에 관한 사항(안 제8조 내지 제9조, 제11조)
  - 시설사용료 반환 기준 : [별표3]
- 라. 시설의 사용제한 및 사용자의 준수사항, 변상책임에 관한 사항(안 제12조 내지 제14조)
- 마. 운영 및 위탁관리에 관한 사항(안 제15조 내지 제23조)
- 바. 기타 제반 운용에 관한 사항(안 제24조 내지 제25조)

## 3. 참고사항

- 가. 관계법령 : 붙임
- 나. 예산조치 : 해당없음
- 다. 관계부서승인 : 해당없음
- 라. 사전규제(부패영향평가)검토 : 해당없음
- 마. 입법예고 : 2011.01.03.~ 01.23.(20일간), 제출된 의견 없음
- 바. 신·구조문대비표 : 해당없음

# 평창군 효석문학의 숲 관리 및 운영조례안

## 제1장 총칙

**제1조(목적)** 이 조례는 평창군 효석문학의 숲의 시설에 대한 효율적인 관리·운영 및 시설사용료 징수에 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

**제2조(위치)** 평창군 봉평면 효석문학의 숲(이하 “효석문학의 숲”이라 한다)의 위치는 평창군 봉평면 문학숲길 97 일원으로 한다.

**제3조(정의)** 이 조례에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

1. “성수기”란 1년 중 7월과 8월을, “비수기”란 성수기를 제외한 기간을 말한다.
2. “시설사용료”란 효석문학의 숲에서 시설을 사용하는 사람으로부터 징수하는 요금을 말한다.
3. “입장료”란 체험·휴식 등을 위하여 효석문학의 숲에 입장하는 사람으로부터 징수하는 요금을 말한다.
4. “시설”이란 효석문학의 숲에 있는 시설(장터, 충주집) 및 그 밖의 편의 시설 등 모든 시설을 말한다.
5. “어린이”란 7세 이상 13세 이하인 사람을 말한다.
6. “노인”이란 만65세 이상인 사람을 말한다.
7. “장애인 및 국가유공자”란 관련법령에 따른 수첩 또는 등록증을 소지한 사람을 말한다.
8. “단체”란 20명 이상이 같은 목적으로 같이 입장하는 인원을 말한다.
9. “장기체류자”란 2주일 이상 숙박하는 사람을 말한다.
10. “군인”이란 제복을 착용한 하사 이하의 군인을 말한다.(전투경찰·의무경찰·공익근무요원 포함)

11. “관리자”란 시설을 관리·운영하는 평창군수(이하 “군수”라 한다) 또는 위탁을 받아 관리·운영하는 사람(법인·단체 및 개인을 포함한다)을 말한다.
12. “종사자”란 관리자의 명을 받아 시설안내, 시설물관리, 시설사용료 징수 등 시설에 종사하는 공무원 또는 고용인(위탁받은 사람이 고용한 임직원을 포함 한다)을 말한다.

**제4조(기능 및 시설)** ① 효석문학의 숲은 평창군민(이하 “군민” 이라 한다) 또는 국내·국외 관광객에게 자연친화적 국민휴양시설로 숙박 및 체험 등의 장소를 제공한다.

② 효석문학의 숲에는 다음 각 호의 시설을 설치·운영한다.

1. 숙박시설(충주집)
2. 체험시설(장터)
3. 탐방로, 산책로, 등산로
4. 주차장, 화장실, 급수대 등 편의시설

**제5조(적용범위)** 효석문학의 숲의 운영 및 관리와 관련하여 다른 법령 또는 조례에 규정한 것을 제외하고는 이 조례에 따른다.

## 제2장 시설물의 사용

**제6조(입장료)** ① 체험·휴식 등을 위해 효석문학의 숲에 입장하고자 하는 사람은 별표 1의 기준에 따라 입장료를 징수할 수 있다.

② 입장료는 매표소에서 입장권을 판매하여 이를 징수한다.

③ 입장료는 선납을 원칙으로 하며, 입장권은 당일에만 사용할 수 있다.

**제7조(시설사용료)** ① 효석문학의 숲 시설을 사용하고자 하는 사람(이하 “사용자”라 한다)은 별표 1의 기준에 따라 시설사용료를 납부하고 시설사용권을 교부받아야 한다.

② 시설사용료는 선납을 원칙으로 하며 시설사용권은 사용이 종료될 때까지 보관하여야 한다.

**제8조(입장료 감면)** ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제6조에 따른 입장료를 50% 감면할 수 있다.

1. 평창군(이하 “군”이라 한다)에 주민등록이 되어 있는 사람
2. 제3조제8호 및 제10호에 따른 단체 및 군인

② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제6조에 따른 입장료를 전액 감면할 수 있다.

1. 국민 및 외국사절단과 그 수행원
2. 공무수행을 위하여 출입하는 사람
3. 단순통행자 및 행사에 참여하는 사람
4. 만 6세 이하 어린이와 주민등록증을 소지한 만 65세 이상의 노인
5. 장애인 및 국가유공자
6. 효석문학의 숲 내에 있는 충주집을 이용하는 사람
7. 그 밖에 군수가 입장료를 징수하지 아니할 필요가 있다고 인정하는 사람

**제9조(시설사용료 감면)** ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제7조에 따른 시설이용료를 감면할 수 있다.

1. 시설사용료의 30%를 감면할 수 있는 경우
  - 가. 비수기 평일의 단체 및 장기 체류자
  - 나. 평창군에 주민등록이 되어 있는 사람
2. 사용료의 전액을 감면할 수 있는 경우
  - 가. 국가 또는 지방자치단체가 공용으로 사용하는 경우
  - 나. 공무수행을 위하여 출입 또는 시설을 이용하는 경우
  - 다. 그 밖에 군수가 특별한 사유가 있다고 인정하는 경우

**제10조(입장료 및 시설사용료의 징수방법)** ① 입장료 및 시설사용료는 별표 2에 따른 사용권을 판매하여 징수한다.

② 징수한 사용료는 수납한 날의 다음날까지 군 금고에 납부하여야 한다. 다만, 효석문학의 숲의 시설을 위탁하여 운영할 때에는 그러하지 아니하다.

**제11조(시설사용료 등의 반환)** 이미 납부된 입장료 및 시설사용료는 반환하지 아니한다. 다만, 「소비자기본법」 제16조 및 「소비자분쟁 해결기준」에 따라 별표 3과 같이 예약금의 전부 또는 일부를 반환할 수 있다.

**제12조(시설의 사용제한)** ① 관리자는 공익상 또는 시설의 관리·운영을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 일정기간을 정하여 시설사용을 제한할 수 있다. 이 경우 관리자는 미리 홍보매체 등을 이용하여 사용제한 사유를 알리고 그 사유를 게시해야 한다.

② 관리자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 입장 및 사용을 제한하거나 취소할 수 있다.

1. 공공질서와 선량한 풍속을 저해한다고 판단될 경우
2. 시설의 유지관리상 지장을 초래할 경우
3. 그 밖에 시설이용 준수사항을 위반한 경우

**제13조(사용자의 준수사항)** ① 사용자는 시설을 사용함에 있어 선량하게 사용하여야 하며, 사용기간 중 관리자 및 종사자의 지시에 따라야 한다.

② 사용자는 별표 4의 사용자 수칙을 준수하여야 한다.

**제14조(변상책임)** ① 사용자가 고의 또는 과실로 시설이나 비품을 훼손하였을 경우에는 실비로 변상하여야 한다.

② 시설을 사용하는 동안 사용자의 과실로 인하여 발생하는 모든 안전사고에 대하여는 그 책임이 사용자에게 있다.

### 제3장 운영 및 위탁관리

**제15조(관리·운영의 위탁)** ① 효석문학의 숲은 군수가 관리·운영한다. 다만, 효석문학의 숲의 효율적인 관리·운영을 위하여 필요한 경우에는 「평창군사무의 민간위탁촉진및관리조례」 및 「평창군 공유재산 관리조례」에 따라 시설의 일부 또는 전부를 법인·단체 또는 개인에게 위탁할 수 있다.

② 제1항에 따라 위탁하는 경우에는 효석문학의 숲의 관리·운영에 소요되는 공공요금·시설유지관리비 등의 비용은 위탁받은 법인·단체 또는 개인(이하 “수탁자”라 한다)이 부담함을 원칙으로 하며, 수익시설에 대하여는 사용료를 부과한다.

③ 제2항에 따른 수익시설물 사용료는 「공유재산 및 물품 관리법 시행령」 제14조에 따라 해당 행정재산 평정가격의 1,000분의 10 이상으로 한다.

**제16조(수탁자의 선정)** ① 군수는 제15조에 따른 수탁자를 선정할 때에는 공개모집을 원칙으로 한다.

② 효석문학의 숲의 관리·운영을 수탁하고자 하는 법인·단체 또는 개인은 다음 각 호의 사항이 포함된 시설물 운영에 관한 계획서를 군수에게 제출해야 한다.

1. 위탁업무 수행에 필요한 인력·물품·장비 등 현황
2. 시설물 관리에 필요한 재정적 부담 능력
3. 효석문학의 숲과 관련한 책임능력·경력 및 전문성
4. 위탁관리 운영분야에 대한 전문성
5. 효석문학의 숲 운영 및 수익사업 계획
6. 그 밖에 효석문학의 숲과 관련한 사항 등

**제17조(수탁적격자 심사위원회)** ① 군수는 수탁자를 선정하기 위하여 평창군 수탁적격자 심사위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둔다.

② 위원회는 위원장을 포함하여 위원 9명 이내로 구성하되, 위원장은 부군수가 되고 간사는 관련업무 담당주사로 한다.

③ 위원은 산림분야에 상당한 지식과 경험이 있는 사람 중 3명, 군의회 의원 중 1명, 관계공무원 중 4명을 군수가 위촉 또는 임명하되, 위원회는 심사가 끝나면 자동 해산한다.

④ 위원회는 사업계획서의 심사 및 현장 확인과 신청인에 대하여 필요한 소명 자료를 제출하게 할 수 있으며 위탁업무를 수행할 인력, 재정부담 능력, 책임 능력과 공신력, 설치 목적과 부합성 등을 종합적으로 검토하여 수탁자를 선정해야 한다.

⑤ 위원회는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

⑥ 군수는 소속 공무원이 아닌 위원에게는 「평창군 각종 위원회 구성 및 운영 등에 관한 조례」가 정하는 바에 따라 예산의 범위에서 수당과 여비를 지급할 수 있다.

**제18조(협약체결)** 군수는 선정된 수탁자와 다음 각 호의 내용이 포함된 위탁·수탁 협약(이하 “협약”이라 한다)을 체결하여야 한다.

1. 수탁자의 성명 및 주소
2. 수탁기관·단체명
3. 위탁대상 재산·사무 및 그 내용
4. 시설의 안전관리에 관한 사항
5. 사용·수익허가 대상 재산 및 무상사용 대상 재산
6. 입장료 및 시설사용료 징수방법 및 징수하고자 하는 금액
7. 협약내용은 공증하여야 한다.
8. 그 밖에 군수가 필요하다고 인정하는 사항

**제19조(위탁기간)** ① 위탁기간은 5년 이내로 하되, 위탁기간 만료 30일 전까지 위탁 갱신하거나, 새로운 수탁자를 선정해야 한다. 다만, 군수가 새로운 수탁자를 선정하는 데 필요하다고 인정할 때에는 그 기간을 단축하거나 연장 할 수 있다.

② 제1항에 따라 위탁을 갱신할 때에는 위탁기간은 총 5년을 초과하지 않는 범위에서 위탁 갱신한다.

**제20조(수탁자의 의무)** ① 수탁자는 수탁받은 모든 시설물에 대하여 선량한 관리자로서 관계법령에서 정하는 제반규정을 준수해야 하며, 시설물 관리 의무를 다해야 한다.

② 수탁자가 제1항의 의무를 소홀히 하여 시설물 및 비품 등을 손실 또는 훼손한 때에는 그 손해를 배상해야 한다.

③ 수탁자는 협약사항과 군수의 지시사항을 준수해야 한다.



**제21조(협약의 해지 등)** ① 군수는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 때에는 협약을 해지하거나 시설관리 업무를 정지 또는 시정시킬 수 있다.

1. 수탁업무 처리가 위법·부당하거나 운영능력이 없다고 판단될 때
2. 수탁조건 및 협약내용을 위반하거나 군수의 지도·감독을 거부하는 때
3. 공용, 공공용 또는 공익상 군수가 필요하다고 인정하는 때

② 군수는 제1항에 따른 조치를 하고자 할 경우에는 그 사유를 문서로 수탁자에게 통보하고 사전에 의견진술의 기회를 주어야 한다.

**제22조(지도·감독)** ① 군수는 필요한 경우 효석문학의 숲의 관리 및 운영에 관한 사항을 검사하거나 사실여부를 조사할 수 있으며, 수탁자는 검사 또는 조사에 성실히 따라야 한다.

② 군수는 제1항에 따른 검사나 조사결과 시정할 사항이 있는 경우에는 필요한 조치를 명할 수 있다.

**제23조(예산 및 운영의 지원)** 군수는 효석문학의 숲의 운영과 관련하여 필요하다고 인정할 경우에는 예산의 범위에서 대수선비와 운영비 일부를 수탁자에게 지원할 수 있다.

## 제4장 보칙

**제24조(준용)** 이 조례에서 정한 것 외의 효석문학의 숲의 관리·운영 및 시설사용료 징수 등에 관하여 필요한 사항은 「평창군 사무의 민간위탁촉진 및 관리조례」와 「평창군 공유재산 관리조례」 및 지방세 징수의 예에 따른다.

**제25조(시행규칙)** 이 조례의 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

## 부칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

[별표 1]

## 입장 및 시설사용 요금표

(제6조 및 제7조 관련)

### 1. 입장요금

대 인	소 인	비 고
2,000원	1,000원	○ 소인은 7세이상 13세 이하의 어린이에 해당됨

※ 입장료 면제 및 감면 대상자는 신분증 또는 사유를 증명할 수 있는 서류 제시 (중복되는 경우에는 그 중에서 유리한 하나만을 적용한다.)

### 2. 시설사용요금

(단위 : 원)

시 설 별	사용기준	성수기 (7~8월)	비 수 기		비 고
			주말· 공휴일	평 일	
숙박시설(충주집)	4인/1일	120,000	100,000	80,000	정원초과시 추가요금 별도부담

- ※ 1일 사용시간 : 당일 14:00 ~ 익일 11:00 기준이며, 퇴실시간 초과시 추가요금 징수(1시간초과 2시간까지 10,000원, 4시간까지 20,000원, 4시간이후 1일 사용료 추가)
- ※ 숙박시설 사용료는 기준정원 초과시 1인당(어린이 이상) 5,000원 추가 징수
- ※ 감면 대상자는 신분증 및 감경사유를 증명할 수 있는 서류 제시
- ※ 감면 항목이 중복되는 경우에는 그 중에서 유리한 하나만을 적용한다.
- ※ 사용자가 동시에 여러 시설을 사용할 경우 감면은 1개 시설에만 적용한다.
- ※ 시설사용료는 부가가치세를 포함한 금액임.

[별표 2]

**시설사용(입장)권(제10조 관련)**

NO ~ <b>효석문학의 숲시설사용(입장)권(원부)</b> ○ 사용(입장)료 : (금 원정) ○ 사용시설 : ○ 사용기간 : ~ ○ 사용자 - 주소 : - 성명 : 외 인 위와 같이 시설사용(입장)료를 징수하였음. 20 년 월 일 효석문학의 숲	NO ~ <b>효석문학의 숲 시설사용(입장)권(사용자보관용)</b> ○ 사용(입장)료 : (금 원정) ○ 사용시설 : ○ 사용기간 : ~ ○ 사용자 - 주소 : - 성명 : 외 인 위와 같이 시설사용(입장)료를 징수하였음. 20 년 월 일 효석문학의 숲
--	---

- ※ 전면 : 효석문학의 숲 전경 또는 평창군 주요관광지 및 군홍보 문안 기재
- ※ 후면 : 시설현황 안내도 또는 효석문학의 숲내 금지(유의)사항 등 기재

[별표 3]

**시설사용료 반환 기준(제11조 관련)**

구 분	내 용	반환 기준		비 고
숙박시설 (충주집)	예약하고 선납된 경우	사용예정일 5일 전에 취소	선납금액 반환	소비자 분쟁해결 기준 중 숙박업에 관한 기준 참조
		사용예정일 2일 전에 취소	선납금액 100분의 90반환	
		사용예정일 1일 전에 취소	선납금액 100분의 80반환	
		사용예정일 당일 취소	선납금액 100분의 70반환	
	예약·선납된 경우로서 천재지변등으로 인하여 시설사용을 할 수 없거나 효석문학의 숲의 사정으로 인하여 시설사용이 불가한 경우	기일에 관계없이 전액 반납		

[별표 4]

## 효석문학의 숲 사용자 수칙(제13조 관련)

이곳 평창군 효석문학의 숲에서의 편안한 휴식을 위하여 사용자 여러분께 협조를 당부 드립니다.

### 1. 입 장

- 효석문학의 숲의 출입은 반드시 출입구를 이용하셔야 하며, 관리자의 안내에 따라 주시기 바랍니다.

### 2. 시설사용료

- 시설사용료는 사용료 징수기준에 준하며, 요금은 선불입니다.

### 3. 장 소

- 사용자께서는 배정된 곳을 사용하셔야 하며, 항상 깨끗하게 이용하여 주시기 바랍니다.

### 4. 소 음

- 심한 소음은 항상 주의하여야 합니다.
- 정숙 시간은 21:00부터 07:00까지입니다.

### 5. 위 생

- 폐수는 반드시 지정된 곳에 버려 주시고 절대로 바닥에 버려서는 안됩니다.
- 쓰레기는 지정된 장소에 종류별로 분류하여 내 놓으셔야 합니다.

### 6. 동 물

- 모든 동물은 항상 사람의 감독하에 있어야 합니다.
- 동물의 오물 등으로 효석문학의 숲을 더럽혀서는 안됩니다.

### 7. 화재와 신고

- 효석문학의 숲내 잔디와 수목의 보호를 위하여 함부로 불을 사용하는 것을 금합니다.
- 효석문학의 숲내 불꽃놀이는 전면 금지되어 있습니다.

### 8. 홍 보

- 효석문학의 숲내에서 정치적 또는 종교적인 홍보 등은 금지되어 있습니다.
- 관리자의 사전허가 없이는 상업적인 홍보 또는 물품의 판매를 할 수 없습니다.

### 9. 유실 또는 피해

- 관리자는 사용자의 소유물에 대한 유실 또는 피해에 대하여 책임을 지지 않습니다.
- 시설에 대한 피해에 대해서는 피해를 입힌 사람들에게 비용이 청구됩니다.

### 10. 긴급사태

- 위급을 요하는 경우와 호우·강풍 등으로 피난이 필요한 경우 관리자의 지시에 따라 주시기 바랍니다.

# 관계 법령 발췌

## □ 공유재산 및 물품관리법 시행령

**제4조**(손해보험 및 공제계약) ① 지방자치단체의 장은 다음 각 호의 공유재산에 대해서는 손해보험이나 공제(共濟)에 가입하여야 한다.

1. 건물, 선박
2. 공유재산 대장에 기록된 가격이 1억원 이상인 것으로서 지방자치단체의 장이 중요하다고 인정하는 공작물·기계 및 기구

② 지방자치단체가 제1항에 따라 손해보험 또는 「화재로 인한 재해보상과 보험 가입에 관한 법률 시행령」 제2조제1항제14호단서에 따라 한국지방재정공제회에 가입한 재산을 사용·수익허가 또는 대부를 하는 경우에는 유상(有償)·무상(無償) 여부에 관계없이 지방자치단체가 부담한 보험료나 공제금에 해당하는 금액을 그 사용·수익허가 또는 대부를 받은 자에게 부과할 수 있다.

**제14조**(사용료) ① 법 제22조제1항에 따른 연간 사용료는 시가(時價)를 반영한 해당 재산 평정가격(評定價格)의 연 1천분의 10 이상의 범위에서 지방자치단체의 조례로 정하되, 월할(月割) 또는 일할(日割)로 계산할 수 있다. 다만, 다른 법령에서 행정재산의 사용료에 대하여 특별한 규정을 두고 있는 경우에는 그 법령에 따른다.

**제22조**(행정·보존재산의 위탁관리) ① 재산관리관이 법 제27조 제1항의 규정에 의하여 행정·수익허가의 대상범위와 허가기간 및 연간 사용료를·납부방법 등을 위탁계약에 포함하여야 한다.

② 재산관리관은 제1항의 규정에 의하여 행정·보존재산을 위탁받은 수탁자가 영업 수익을 목적으로 직접 사용하거나 제3자가 전대 사용하는 행정·보존재산에 대하여는 위탁과 동시에 영 제1조의 규정에 의하여 사용료를 부과·징수하여야 한다.

③ (생략)

④ 법 제27조 제2항의 규정에 의거 군수가 필요하다고 인정되는 경우에는 수탁자가 이용료를 직접징수하여 관리에 소요 되는 경비로 사용하게 할 수 있다.

⑤~⑥항 생략

## □ 평창군 공유재산 관리조례

제20조(사용·수익허가) 행정재산·보존재산을 사용·수익허가할 때에는 다음 사항을 명시하여야 한다.

1. 사용목적
2. 사용기간
3. 사용료
4. 사용료 납부방법
5. 사용·수익허가 재산의 보존의무
6. 사용·수익허가 재산에 대한 부과금의 사용자 부담
7. 허가조건

제22조(행정·보존재산의 위탁관리) ① 재산관리관이 법 제27조 제1항의규정에 의하여 행정·수익허가의 대상범위와 허가기간 및 연간 사용료를·납부방법 등을 위탁계약에 포함하여야 한다.

## □ 평창군 사무의 민간위탁촉진 및 관리조례

제1조(목적) 이 조례는 「지방자치법」 제95조 및 「행정권한의위임위탁에관한 규정」에 의하여 평창군수(이하 "군수"라 한다)의 권한에 속하는 사무중 일부를 군 산하기관이 아닌 법인·단체 또는 그 기관이나 개인에게 위탁할 사무를 정하여, 민간의 자율적인 행정 참여기회를 확대하고 사무의 간소화로 인한 행정능률 향상을 도모함을 목적으로 한다.

제4조(민간위탁 대상사무의 기준 등) ① 법령이 정한 바에 따라 군수의 소관사무중 조사·검정·관리업무등 군민의 권리·의무와 직접 관계되지 아니하는 다음의 사무를 민간위탁 할 수 있다.

1. 단순 사실행위인 행정작용
2. 공익성보다 능률성이 현저히 요청되는 사무
3. 특수한 전문지식 및 기술을 요하는 사무
4. 기타 시설관리 등 단순행정 관리사무

## □ 소비자기본법

**제16조(소비자분쟁의 해결)** ① 국가 및 지방자치단체는 소비자의 불만이나 피해가 신속·공정하게 처리될 수 있도록 관련기구의 설치 등 필요한 조치를 강구하여야 한다.

② 국가는 소비자와 사업자 사이에 발생하는 분쟁을 원활하게 해결하기 위하여 대통령령이 정하는 바에 따라 소비자분쟁해결기준을 제정할 수 있다.

③ 제2항의 규정에 다른 소비자분쟁해결기준은 분쟁당사자 사이에 분쟁해결방법에 관한 별도의 의사표시가 없는 경우에 한하여 분쟁 해결을 위한 합의 또는 권고의 기준이 된다.

## □ 소비자기본법 시행령

**제8조(소비자분쟁해결기준)** ① 법 제16조 제2항에 따른 소비자분쟁 해결기준은 일반적 소비자분쟁해결기준과 품목별 소비자분쟁해결기준으로 구분한다.

② 제1항의 일반적 소비자분쟁해결기준은 별표1과 같다.

③ 공정거래위원회는 제2항의 일반적 소비자분쟁해결기준에 따라 품목별 소비자분쟁해결기준을 제정하여 고시할 수 있다.

④ 공정거래위원회는 품목별 소비자분쟁해결기준을 제정하여 고시하는 경우에는 품목별로 해당 물품등의 소관 중앙행정기관의 장과 협의하여야 하며, 소비자단체·사업자단체 및 해당 분야 전문가의 의견을 들어야 한다.

### [별표 1]

#### 일반적 소비자분쟁해결기준(제8조제2항 관련)

1. 사업자는 물품 등의 하자·채무불이행 등으로 인한 소비자의 피해에 대하여 다음 각 목의 기준에 따라 수리·교환·환급 또는 배상을 하거나, 계약의 해제·해지 및 이행 등을 하여야 한다.

가. 품질보증기간 동안의 수리·교환·환급에 드는 비용은 사업자가 부담한다. 다만, 소비자의 취급 잘못이나 천재지변으로 고장이나 손상이 발생한 경우와 제조자 및 제조자가 지정한 수리점·설치점이 아닌 자가 수리·설치하여 물품 등이 변경되거나 손상된 경우에는 사업자가 비용을 부담하지 아니한다.

나. 수리는 지체 없이 하되, 수리가 지체되는 불가피한 사유가 있을 때는 소비자에게 알려야 한다. 소비자가 수리를 의뢰한 날부터 1개월이 지난 후에도 사업자

가 수리된 물품 등을 소비자에게 인도하지 못할 경우 품질보증기간 이내일 때는 같은 종류의 물품 등으로 교환하되 같은 종류의 물품 등으로 교환이 불가능한 경우에는 환급하고, 품질보증기간이 지났을 때에는 구입가를 기준으로 정액 감가상각한 금액에 100분의 10을 더하여 환급한다.

다. 물품 등을 유상으로 수리한 경우 그 유상으로 수리한 날부터 2개월 이내에 소비자가 정상적으로 물품 등을 사용하는 과정에서 그 수리한 부분에 종전과 동일한 고장이 재발한 경우에는 무상으로 수리하되, 수리가 불가능한 때에는 종전에 받은 수리비를 환급하여야 한다.

라. 교환은 같은 종류의 물품 등으로 하되, 같은 종류의 물품 등으로 교환하는 것이 불가능한 경우에는 같은 종류의 유사물품 등으로 교환한다. 다만, 같은 종류의 물품 등으로 교환하는 것이 불가능하고 소비자가 같은 종류의 유사물품 등으로 교환하는 것을 원하지 아니하는 경우에는 환급한다.

마. 할인판매된 물품 등을 교환하는 경우에는 그 정상가격과 할인가격의 차액에 관계없이 교환은 같은 종류의 물품 등으로 하되, 같은 종류의 물품 등으로 교환하는 것이 불가능한 경우에는 같은 종류의 유사물품 등으로 교환한다. 다만, 같은 종류의 물품 등으로 교환하는 것이 불가능하고 소비자가 같은 종류의 유사물품 등으로 교환하는 것을 원하지 아니하는 경우에는 환급한다.

바. 환급금액은 거래 시 교부된 영수증 등에 적힌 물품 등의 가격을 기준으로 한다. 다만, 영수증 등에 적힌 가격에 대하여 다툼이 있는 경우에는 영수증 등에 적힌 금액과 다른 금액을 기준으로 하려는 자가 그 다른 금액이 실제 거래가격임을 입증하여야 하며, 영수증이 없는 등의 사유로 실제 거래가격을 입증할 수 없는 경우에는 그 지역에서 거래되는 통상적인 가격을 기준으로 한다.

2. 사업자가 물품 등의 거래에 부수(附隨)하여 소비자에게 제공하는 경제적 이익인 경품류의 하자·채무불이행 등으로 인한 소비자피해에 대한 분쟁해결기준은 제1호와 같다. 다만, 소비자의 귀책사유로 계약이 해제되거나 해지되는 경우 사업자는 소비자로부터 그 경품류를 반환받거나 반환이 불가능한 경우에는 해당 지역에서 거래되는 같은 종류의 유사물품 등을 반환받거나 같은 종류의 유사물품 등의 통상적인 가격을 기준으로 환급받는다.

3. 사업자는 물품 등의 판매 시 품질보증기간, 부품보유기간, 수리·교환·환급 등 보상방법, 그 밖의 품질보증에 관한 사항을 표시한 증서(이하 "품질보증서"라 한다)를 교부하거나 그 내용을 물품 등에 표시하여야 한다. 다만, 별도의 품질보증서를 교부하기가 적합하지 아니하거나 보상방법의 표시가 어려운 경우에는 「소비자기본법」에 따른 소비자분쟁해결기준에 따라 피해를 보상한다는 내용만을 표시할 수 있다.



4. 품질보증기간과 부품보유기간은 다음 각 목의 기준에 따른다.

가. 품질보증기간과 부품보유기간은 해당 사업자가 품질보증서에 표시한 기간으로 한다. 다만, 사업자가 정한 품질보증기간과 부품보유기간이 제8조제3항에 따른 품목별 소비자분쟁해결기준에서 정한 기간보다 짧을 경우에는 품목별 소비자분쟁해결기준에서 정한 기간으로 한다.

나. 사업자가 품질보증기간과 부품보유기간을 표시하지 아니한 경우에는 품목별 소비자분쟁해결기준에 따른다. 다만, 품목별 소비자분쟁해결기준에 품질보증기간과 부품보유기간이 정하여져 있지 아니한 품목의 경우에는 유사품목의 품질보증기간과 부품보유기간에 따르며, 유사품목의 품질보증기간과 부품보유기간에 따를 수 없는 경우에는 품질보증기간은 1년, 부품보유기간은 해당 품목의 생산을 중단한 때부터 기산하여 내용연수(耐用年數)에 해당하는 기간으로 한다.

다. 중고물품 등에 대한 품질보증기간은 품목별 분쟁해결기준에 따른다.

라. 품질보증기간은 소비자가 물품 등을 구입하거나 제공받은 날부터 기산한다. 다만, 계약일과 인도일(용역의 경우에는 제공일을 말한다. 이하 이 목에서 같다)이 다른 경우에는 인도일을 기준으로 하고, 교환받은 물품 등의 품질보증기간은 교환받은 날부터 기산한다.

마. 품질보증서에 판매일자가 적혀 있지 아니한 경우, 품질보증서 또는 영수증을 받지 아니하거나 분실한 경우 또는 그 밖의 사유로 판매일자를 확인하기 곤란한 경우에는 해당 물품 등의 제조일이나 수입통관일부터 3월이 지난 날부터 품질보증기간을 기산하여야 한다. 다만, 물품 등 또는 물품등의 포장에 제조일이나 수입통관일이 표시되어 있지 아니한 물품 등은 사업자가 그 판매일자를 입증하여야 한다.

5. 물품 등에 대한 피해의 보상은 물품 등의 소재지나 제공지에서 한다. 다만, 사회통념상 휴대가 간편하고 운반이 쉬운 물품 등은 사업자의 소재지에서 보상할 수 있다.

6. 사업자의 귀책사유로 인한 소비자피해의 처리과정에서 발생하는 운반비용, 시험·검사비용 등의 경비는 사업자가 부담한다.

# □ 소비자분쟁해결기준(공정거래위원회 고시 제2010-1호)

## 18. 숙박업(1개 업종)

품 종	피 해 유 형	보 상 기 준	비 고
○ 숙박업	<p>1) 성수기의 경우</p> <p>① 소비자의 귀책사유로 인한 계약해제</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사용예정일 10일전까지 취소 또는 계약체결 당일 취소</li> <li>- 사용예정일 7일전까지 취소</li> <li>- 사용예정일 5일전까지 취소</li> <li>- 사용예정일 3일전까지 취소</li> <li>- 사용예정일 1일전까지 또는 사용예정일 당일 취소</li> </ul> <p>② 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사용예정일 10일전까지 취소</li> <li>- 사용예정일 7일전까지 취소</li> <li>- 사용예정일 5일전까지 취소</li> <li>- 사용예정일 3일전까지 취소</li> <li>- 사용예정일 1일전까지 또는 사용예정일 당일 취소</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 계약금 환급</li> <li>- 총요금의 10%공제후 환급</li> <li>- 총요금의 30%공제후 환급</li> <li>- 총요금의 50%공제후 환급</li> <li>- 총요금의 80%공제후 환급</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 계약금 환급</li> <li>- 계약금 환급 및 총요금의 10% 배상</li> <li>- 계약금 환급 및 총요금의 30% 배상</li> <li>- 계약금 환급 및 총요금의 50% 배상</li> <li>- 손해배상</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 소비자가 사용당일 사용예정시간까지 통보가 없는 경우에는 사용당일 취소로 본다.</li> <li>* 성수기는 사업자가 약관에 표시한 기간을 적용하되 약관에 관련 내용이 없는 경우에는 다음의 기간을 적용한다.</li> <li>▪ 여름시즌: 7.15~8.24</li> <li>▪ 겨울시즌: 12.20~2.20</li> </ul>
	<p>2) 비수기의 경우</p> <p>① 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사용예정일 2일전까지 취소</li> <li>- 사용예정일 1일전까지 취소</li> <li>- 사용예정일 당일 취소</li> </ul> <p>② 소비자의 귀책사유로 인한 계약해제</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사용예정일 2일전까지 취소</li> <li>- 사용예정일 1일전까지 취소</li> <li>- 사용예정일 당일 취소 또는 연락 없이 불참</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 계약금 환급</li> <li>- 계약금 환급 및 총요금의 10% 배상</li> <li>- 계약금 환급 및 총요금의 20%배상</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 계약금 환급</li> <li>- 총요금의 10% 공제 후 환급</li> <li>- 총요금의 20% 공제 후 환급</li> </ul>	