

2026. 7. 8.(수) 석간용

이 보도자료는 2026년 7월 8일 오전 06:00부터 보도할 수 있습니다.



보도자료

담당 부서: 민생노동국 공정경제과

공정경제과장

김명선

02-2133-5360

소비자권익보호팀장

송태림

02-2133-5374

사진 없음 ☒ 사진 있음 ☐ 쪽수: 3쪽

관련 누리집
(메뉴)

<https://sftc.seoul.go.kr/>

팝업스토어 '인기' 뒤 숨은 소비자 권익 침해... 개인정보 동의·환불규정 안내 미흡

- 팝업스토어 이용 소비자(1,000명) 대상 인식조사 및 성수동·더현대서울 팝업 24곳 현장조사
- 소비자 1년간 평균 3.1회 방문, 1회 방문 시 평균 소비금액 5만원... 하나의 소비문화로 정착
- 조사 대상 24곳 모두 '개인정보 수집 동의' 누락... 초상권·환불 규정 고지도 전반적 미흡
- 시, 사업자 대상 법률 준수 요청 및 소비자 피해 발생시 민생경제안심센터 통해 상담 가능

□ 한정판 상품과 다양한 체험 콘텐츠를 앞세우며 하나의 소비문화로 자리 잡은 팝업스토어 상당수가 개인정보 수집 동의와 초상권 안내, 교환·환불 규정 고지 등 법적 의무를 준수하지 않고 있는 것으로 나타났다. 서울시는 피해 예방을 위해 관련 업체에 개선을 권고하는 한편, 소비자들의 각별한 주의를 당부했다.

□ 서울시는 소비자단체인 'GCN녹색소비자연대'와 함께 팝업스토어 이용 소비자(1,000명) 대상 인식조사 및 성수동·더현대서울에서 운영되는 팝업스토어 현장 조사를 실시한 결과를 8일(수) 발표했다.

□ 팝업스토어에서 물품을 구매한 전국(제주도 제외) 소비자 1,000명 대

상으로 실시한 인식조사('25.8.22.~9.30.) 결과, 지난 1년간 평균 3.1개 팝업스토어를 방문했으며, 1회 방문 시 평균 5만 500원을 지출한 것으로 나타났다.

- 주요 구매 사유로는 ▲ '평소 구매할 수 없는 이벤트 상품'(57%), ▲ '상품을 직접 보고 구매 가능'(49%), ▲ '평소 가격 보다 할인된 가격'(39%) 순으로 나타나 팝업스토어가 일시적 유행을 넘어 하나의 소비문화로 자리 잡은 것으로 분석됐다.
- 반면 팝업스토어 이용 과정에서 소비자가 겪은 피해 사례도 다수 확인됐다. 주요 피해 경험은 ▲ 상품물량 부족으로 구매불가(29%) ▲ 대기 시간 안내 오류로 장시간 대기(24%) ▲ 이벤트 조건 변경으로 사은품 수령 불가(15%) ▲ 매장 운영 종료 후 상품의 A/S불가(10%) 순으로 조사됐다.
- 서울시가 성수동과 더현대서울에서 운영 중인 팝업스토어 24곳을 대상으로 실시한 현장조사('25.7.20.~8.1.)에서는 소비자 보호를 위한 법적 절차가 전반적으로 미흡한 것으로 확인됐다.
- 조사 대상 24곳 모두 개인정보 수집에 대한 동의를 받지 않은 것으로 확인됐으며, 24곳 중 23곳은 초상권 사용에 대한 안내가 없었다. 나머지 1곳은 매장 앞 게시물을 통해 소비자가 매장에 입장하는 행위 자체를 초상권 동의로 간주하고 있었다.
- 「개인정보 보호법」 제15조(개인정보의 수집·이용), 제21조(개인정보의 파기)에 따르면 개인정보처리자는 개인정보의 수집·이용 목적, 수

집하려는 항목과 보유·이용기간 등을 정보주체(소비자)에게 알려야 하고, 보유기간 경과처리 목적 달성 등 개인정보가 불필요하게 되면 지체 없이 파기해야 한다.

- 교환·환불규정 고지 방식도 미흡한 것으로 조사됐다. 상품 판매 팝업 스토어 23곳 가운데 교환·환불규정을 영수증에 표시한 곳은 12곳이었고, 계산대 표시 5곳, 직원 구두 설명 3곳, 직원 구두 설명과 영수증 표시를 병행한 곳이 3곳이었다. 결제(계약) 전에 소비자가 주요 약관을 명확하고 쉽게 인지할 수 있도록 고지해야 하지만 전반적으로 미흡한 것으로 나타났다.
- 서울시는 이번 실태조사를 바탕으로 개인정보 동의·교환·환불규정 안내가 미흡한 사업자 대상으로 법률을 준수하여 개인정보 수집·이용, 주요 계약내용 표시 절차를 개선할 것을 요청하고 소비자는 개인정보 동의 규정 및 구매 전 교환·환불 조건을 꼼꼼히 확인할 것을 당부했다.
- 팝업스토어 이용 과정에서 소비자 피해가 발생한 경우, 서울시 민생경제안심센터 누리집(<https://sftc.seoul.go.kr/>) 또는 전화(☎1600-0700, 단축번호 5번)를 통해 상담받을 수 있다.
- 김명선 서울시 공정경제과장은 “팝업스토어 이용이 하나의 소비문화로 자리 잡았지만, 단기간 운영된다는 이유로 개인정보 보호와 소비자 고지 의무를 소홀히 하는 사례가 확인됐다”며 “서울시는 변화하는 소비 환경에 맞춰 사업자의 법 준수를 지속적으로 점검하고 시민의 소비자 권익 보호에 최선을 다하겠다”고 말했다.