2025. 11. 21.(금) 조간용
이 보도자료는 2025년 11월 20일 오전 11:15부터 보도할 수 있습니다.

보도자료

담당 부서: 민생노동국 공정경제과

한국소비자원 서울강원지원

사진 없음 ▣ 사진 있음 □ 쪽수: 13쪽

공정경제과장	김명선	02-2133-5360
소비자권익보호팀장	송태림	02-2133-5374
문화레저팀장	김진환	02-3460-3011
관련 누리집		

서울시, 헬스장 이용권 계약 전 '환불규정' 꼭 확인하세요!

- 헬스장·필라테스 등 체육시설 피해 구제 신청 3년간 4,967건… 헬스장 73.8% 최다
- 피해 구제 신청 사유 '계약 관련' 97.5%… 올해 상반기 위법 사업자 69건 적발
- 서울시-한국소비자원, 체육시설 관련 소비자 피해예방 위해 합동조사 등 협력 강화

□ A씨는 헬스장 3개월 이용권을 할인이벤트로 구매했으나 개인 사정으로 중도해지를 요청하자 사업자가 '이벤트 상품은 환불 불가'라며 환불을 거부했다.

□ 서울시는 한국소비자원과 함께 최근 헬스장·필라테스 등 체육시설 이용 계약 관련 소비자 피해가 증가함에 따라, 계약 전 반드시 '환불 규정'과 '계약해지 조건'을 꼼꼼히 확인할 것을 당부했다.

□ 실제로 최근 3년간('22년~'25년 6월) 한국소비자원에 접수된 서울시내 헬스장·필라테스·요가(이하 헬스장 등)와 같은 실내 체육시설과 관련 피해구제 신청은 총 4,967건으로 매년 증가 추세이다.

< 연도별 신청 건수 >

(단위 : 건, (%))

구분	2022년	2023년	2024년	상반기	2025년 (상반기)	합계
신청 건수	1,195	1,424	1,539	731	809	4,967

□ 시설별로는 헬스장이 3,668건(73.8%)으로 가장 많았고, 필라테스 1,022건(20.6%), 요가 277건(5.6%) 순으로 뒤를 이었다.

□ 피해구제 신청 이유는 계약해지·위약금 등 계약 관련이 97.5%(4,843건)로 대부분을 차지했다. 특히 중도해지 시 환급액 산정 기준을 정상가로 할 것인지, 할인가로 할 것인지를 두고 당사자 간 의견 차이가 커 분쟁으로 이어진 사례가 많았다.

< 신청이유별 현황('22.1.~'25.6.) >

(단위 : 건, (%))

구분	계약 관련				부당행위	안전	기타*	합계
	계약해지/위약금	계약 불이행	청약철회	소계				
신청 건수	4,455 (89.7)	315 (6.3)	73 (1.5)	4,843 (97.5)	41 (0.8)	23 (0.5)	60 (1.2)	4,967 (100.0)

※ 가격·요금, 약관 등

□ 최근 헬스장 구독서비스* 확산에 따라 자동결제·해지 방해 등 새로운 유형의 피해도 급증하고 있는 것으로 나타났다. 실제로 관련 피해구제 신청 중 '자동결제 사실 미고지'가 48.7%(38건)로 가장 많았으며, 이어서 '계약해지 시 환급거부' 25.6%(20건), '계약해지 기능 부재' 10.3%(8건) 순으로 나타났다.

< 신청이유별 현황 >



※ 모바일 앱에 카드를 등록하면 매월 정해진 날짜에 월 이용료가 자동결제되는 서비스

※ 서울시 헬스장 구독서비스 관련 피해 : '22년 5건 → '23년 8건 → '24년 30건(상반기 11건) → '25년 상반기 35건

□ 한편, 서울시와 한국소비자원은 체육시설 피해 예방을 위한 협력 체계를 구축하고 운영 중이다. 올해 상반기 점검 결과, 계약해지 시 환급 거부나 계약서 미교부 등 법 위반 사업자에 대해 총 69건의 위법 사실을 통보했고, 그 결과 소비자에게 약 1,800만 원이 환급되는 등의 성과를 거뒀다.

□ 시는 앞으로 한국소비자원과 피해 다발 사업자에 대한 정보공유 및 교육을 강화하는 한편, 구독형 헬스장 등 신유형 서비스에 대한 현장 점검을 확대해 위법 행위에 공동 대응할 계획이다.

□ 서울시는 헬스장 계약 전 ▲할인이벤트로 유인하는 장기(다회)계약에 신중할 것 ▲사업자의 폐업·연락두절 사태 등에 대비하여 20만 원 이상 결제 시 가급적 신용카드로 3개월 이상 할부 결제할 것 ▲계약체결 시 사업자와 추가 협의한 내용 등은 계약서에 기재하고 환급 기준을 확인할 것 ▲비대면거래로 체결되는 헬스장 구독서비스 이용 시 약관 내용을 꼼꼼하게 확인할 것을 강조했다.

□ 실내 체육시설 관련 소비자 피해를 입었다면 서울시 공정거래종합상담센터(1600-0700, 소비자 5번) 또는 1372소비자상담센터를 통해 상담 및 피해 구제 방법을 자세히 안내받을 수 있다.

□ 김명선 서울시 공정경제과장은 “체육시설 계약은 장기 결제와 선결제가 많아 작은 부주의도 소비자 피해로 이어질 수 있다”며 “서울시는 새로운 형태의 체육시설 서비스까지 모니터링 범위를 넓혀 선제적으로 피해를 예방하고 시민의 권익을 보호해 나가겠다”고 말했다.

붙임 1. ‘헬스장 등 관련 피해구제 신청 현황 분석’ 결과

2. 주요 유형별 소비자분쟁 사례

3. 소비자 주의사항

4. 헬스장 체크리스트

5. 관련 법률 및 기준

붙임 1 '헬스장·필라테스·요가 관련 피해구제 신청 현황 분석' 결과

□ **(연도별)** 2022년부터 2025년 6월까지 헬스장 등 피해구제 신청은 총 14,857건으로 매년 증가하고 있음.

○ 서울시 관련 피해구제 신청 건수는 33.4%로 17개 시·도 중 가장 높은 비중을 차지함.

<연도별 신청 건수>

(단위 : 건, (%))

구분	2022년	2023년	2024년	상반기	2025년 (상반기)	합계
전체 건수 (증가율)	3,586 -	4,356 (21.5↑)	4,623 (6.1↑)	2,169	2,292 (5.7↑)	14,857
수도권 건수 (수도권 비율)	2,579 (71.9)	3,083 (70.8)	3,517 (76.1)	1,665	1,809 (78.9)	10,988 (74.0)
서울시 건수 (서울 비율)	1,195 (33.3)	1,424 (32.7)	1,539 (33.3)	731	809 (35.3)	4,967 (33.4)

□ **(품목별)** 헬스장이 73.8%(3,668건)로 가장 많았고, 이어서 필라테스 20.6%(1,022건), 요가 5.6%(277건) 순이었음.

<품목별 신청 건수('22.1.~'25.6.)>

(단위 : 건, (%))

구분	헬스장	필라테스	요가	합계
서울시 건수	3,668 (73.8)	1,022 (20.6)	277 (5.6)	4,967 (100.0)

□ **(신청이유별)** 계약해지 및 위약금, 계약불이행 등 계약 관련 피해가 97.5%(4,843건)로 가장 높은 비중을 차지함.

○ 중도해지 시 환급을 거절하거나, 과다한 위약금을 청구하는 등 환급금과 관련된 분쟁이 주요 피해 유형으로 확인됨.

<서울시 신청이유별 현황('22.1.~'25.6.)>

(단위 : 건, (%))

구분	계약 관련				부당행위	안전	기타*	합계
	계약해지/위약금	계약 불이행	청약철회	소계				
신청 건수	4,455 (89.7)	315 (6.3)	73 (1.5)	4,843 (97.5)	41 (0.8)	23 (0.5)	60 (1.2)	4,967 (100.0)

* 가격·요금, 약관 등

□ **(구독서비스)** 헬스장 구독서비스 관련 피해 총 129건 중 서울시 관련 사건이 60.5%(78건)을 차지함.

<헬스장 구독서비스 신청 현황>

(단위 : 건, (%))

구분	2022년	2023년	2024년	상반기	2025년 (상반기)	합계
전체 건수 (증가율)	6 -	14 (133.3↑)	50 (257.1↑)	19	59 (210.5↑)	129
서울시 건수 (서울 비율)	5 (83.3)	8 (57.1)	30 (60.0)	11	35 (59.3)	78 (60.5)

※ 사건 제목 또는 개요에 '구독' 또는 '자동결제'가 포함된 사건(129건) 기준

○ **(피해유형별)** '자동결제 사실 미고지'가 48.7%(38건)로 가장 높은 비중을 차지했고, 이어서 '계약해지 시 환급 거부' 25.6%(20건), '계약해지 기능 부재' 10.3%(8건) 등의 순으로 나타남.

<헬스장 구독서비스 신청 이유별 현황>

(단위: 건, %)

구분	2022년	2023년	2024년	2025년 상반기	합계	(비율)
자동결제 사실 미고지	1	6	12	19	38	48.7
계약해지 시 환급 거부	3	2	8	7	20	25.6
계약해지 기능 부재	-	-	3	5	8	10.3
부당한 이용대금 청구	-	-	4	3	7	9.0
기타	1	-	3	1	5	6.4
계	5	8	30	35	78	100

붙임 2 주요 유형별 소비자분쟁 사례

1 중도해지 관련

[사례1] 이벤트 특가라는 이유로 환급 거부

- A씨는 2025. 1. 7. 헬스장 12개월 이용계약을 체결하고 393,000원을 결제함.
- 2025. 2. 20. 이용개시 전 사업자에게 계약해지 및 환급을 요구함.
- 사업자는 이벤트를 통해 특가 회원권을 계약했기에 환급이 불가하다고 함.

[사례2] 필라테스 중도해지 환급금 분쟁

- B씨는 2024. 10. 11. 필라테스 그룹수업 24회를 계약하고 360,000원을 결제함.
- 2024. 12. 6. 사업자에게 중도해지 및 환급을 요구함.
- 사업자는 할인 전 가격(1회 55,000원) 및 위약금 10%를 차감하고 환급하겠다고 함.

[사례3] 헬스장 PT 중도해지 시 과도한 위약금 요구

- C씨는 2025. 4. 26. 헬스장 PT 10회 강습 계약을 체결하고 500,000원을 결제함.
- PT 2회를 받은 후, 2025. 6. 15. 사업자에게 계약해지 및 환급을 요구함.
- 사업자는 계약서를 근거로 위약금 20% 및 이용료를 차감하고 환급 가능하다고 함.

2 폐업 관련

[사례4] 폐업 사실 통보 후 잔여대금 환급 거부

- D씨는 2025. 3. 6. 헬스장 12개월 이용권을 계약하고 594,000원을 결제함.
- 2025. 4. 22. 사업자는 폐업으로 인해 잔여대금에 대해 환급할 예정임을 안내함.
- 이후 사업자와 연락이 닿지 않으며 헬스장도 문을 닫은 상태임.

3 구독서비스 관련

[사례5] 헬스장 구독서비스 자동결제 사실 미고지

- E씨는 2024. 11. 17. 헬스장 구독서비스(월 43,900원) 이용계약을 체결함.
- 1개월 이용 후 헬스장을 이용하지 않았으나 모바일앱에 등록된 신용카드로 2개월간 이용료가 자동결제됨.
- 사업자에게 자동결제 사실 미고지를 이유로 결제대금의 환급을 요구하자 마지막 달의 결제대금만 위약금 10% 공제 후 환급이 가능하다고 함.

붙임 3 소비자 주의사항

계약 체결 전

□ **할인이벤트, 특가 프로모션 등에 현혹되지 않는다.**

○ 헬스장이 체육시설업 신고를 하지 않고 회원을 모집하는 것은 불법이므로 **프리세일 등 헬스장의 사전영업을 통한 계약은 체결하지 않는다.**

○ 장기(헬스장) · 다회(PT 강습) 계약 체결 후 중도해지 시 환급 거부, 위약금 공제 등으로 인한 분쟁이 발생할 수 있으므로 실제 이용 가능한 **계약기간, 횟수 등을 검토한 후 계약 여부를 결정**한다.

□ **헬스장 정보를 꼼꼼히 확인한다.**

○ 헬스장, 운동기구 등 **관리가 잘 되고 있는지**, **직원이 상주**하고 있는지 등을 확인하고 계약 체결 전 국세청 홈택스(https://hometax.go.kr)를 통해 **사업자의 휴폐업 정보를 미리 확인**한다.

계약 체결 시

□ **해지 시 환급기준 등 계약 조건을 꼼꼼히 확인한다.**

○ 헬스·PT 계약해지 시 환급액 산정에 대한 분쟁이 빈번하게 발생하고 있으므로 중도 해지 시 환급기준 등 **계약서(약관)의 중요 내용을 반드시 확인**한다.

○ 모바일 앱을 통해 헬스장 **구독서비스**를 이용하는 경우, **결제 방법, 구독정지 방법, 환급기준 등을 자세히 확인**한 후 약관에 동의하도록 한다.

□ **현금 결제(계좌이체) 보다는 신용카드 할부로 결제한다.**

○ **20만 원 이상** 결제 시 할부 철회 및 항변권* 행사가 가능한 **신용카드 할부(3개월 이상) 결제**를 이용한다.

* 20만 원 이상, 3개월 이상 할부 결제 시, 사업자 휴·폐업 또는 연락 두절, 해지권 행사 거부 등의 사유가 발생한 경우, 「할부거래법」 제16조에 따라 신용카드사에 잔여 할부금 지급을 거절할 수 있는 권리

계약 체결 후

□ **계약서를 확인하고 사본을 보관한다.**

○ 계약서에 사업자가 설명한 내용, 특약사항 등이 제대로 기재되어 있는지 **사본을 받아 확인**한다.

□ **분쟁 발생에 대비하여 관련 자료를 보관한다.**

○ **(계약해지 관련)** 계약해지일, 이용일수(횟수) 등에 다툼이 없도록 내용증명우편, 문자, 통화(녹취), PT일지(세션지) 등 **관련 증빙자료를 확보**한다.

※ 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 **헬스장 체크리스트**

헬스장 계약 체결 전 꼭 확인하세요!

확 인 사 항	check!
① 여러 헬스장을 충분히 비교(가격, 시설, 위치, 환급기준 등)하고 결정하셨나요? • 체육시설업을 신고하지 않은 사업자의 사전영업(프리세일, 오픈 전 파격 할인 이벤트 등)은 불법*이므로 계약을 체결하지 않도록 합니다. *「체육시설법」 제20조 제1항 위반 • 가격 할인, 서비스 기간 추가, 사은품 제공 등 이벤트에 현혹되어 충동 계약을 체결하지 않도록 합니다.	√
② 운동 목적에 맞게 헬스장 이용 기간(또는 PT 횟수)을 정하셨나요? • 실제 이용 가능한 기간(횟수)을 고민하여 신중하게 계약을 체결하세요.	√
③ 중도해지 시 환급기준에 대해 꼼꼼히 확인하셨나요? • 헬스장 중도해지 분쟁의 대다수가 환급 거부, 위약금 등으로 인한 계약 해지 분쟁이므로 더욱 각별한 주의가 필요합니다. **[중도해지 시 분쟁이 발생할 수 있는 거래 조건(예시)]** 내용: 특가, 할인, 이벤트, 프로모션 계약(상품) 환불 불가 / 카드 수수료 추가 공제 / 계약기간에서 서비스 기간 제외 / 10%를 초과하는 위약금 공제 / 정상가 기준 공제 / 정지(홀딩) 기간에 대한 이용료 공제 / OT 비용, 인바디 측정 비용, 프로틴 등 사은품 비용 등 공제 / X일 경과 시 PT 1회 자동 차감 / …	√
④ (헬스장 구독서비스) 자동결제에 대한 내용을 자세히 확인하셨나요? • 모바일 앱으로 헬스장 구독서비스를 이용(신용카드 등록) 시 이용약관, 자동 결제 안내 등 회원 동의 사항(체크 박스 내용)을 반드시 확인하도록 합니다.	√
⑤ 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 대금결제를 거부할 수 있습니다.	√
⑥ 계약서를 받으셨나요? • 계약기간(횟수), 개시일, 환급기준 등 사업자로부터 안내받은 내용과 계약서 내용이 같은지, 특약 내용이 기재되어 있는지 확인 후 잘 보관하도록 합니다.	√

붙임 5 관련 법률 및 기준

1 「방문판매 등에 관한 법률」

□ **계속거래*** **계약**을 체결한 소비자는 안전 등을 위하여 정한 경우를 제외하고는 **언제든지 계약을 해지할 수 있음**(제31조)

* 1개월 이상 재화등을 공급하는 계약으로 중도해지 시 위약금에 관한 약정 등이 있는 거래

□ 이 경우 사업자는 계약의 해지 또는 해제로 발생하는 **손실을 초과하는 위약금을 청구해서는 안되며**, 대가를 초과하여 수령한 **대금의 환급을 거부할 수 없음**(제32조 제1항)

2 「약관의 규제에 관한 법률」

□ 법률에 따른 고객의 **해제·해지권을 배제하거나 제한하는 약관**의 조항은 **무효임**(제9조)

3 「할부거래에 관한 법률」

□ 소비자는 **할부계약* 취소·해지** 시 **사업자 또는 카드사**(할부금이 20만원 이상인 경우)에 **할부금 지급을 거절할 수 있음**(제16조)

* 소비자가 사업자나 카드사에 대금을 2개월 이상의 기간에 걸쳐 3회 이상 나누어 지급하고, 대금을 완납 전 재화 등의 공급을 받기로 한 계약

4 「상법」

□ 영업양수인이 **양도인의 상호를 계속 사용하는 경우** 양도인의 영업으로 인한 **제3자의 채권에 대하여 변제할 책임이 있음**(제42조 제1항)

□ 영업양수인이 양도인의 영업으로 인한 **채무를 인수한 것을 광고한 경우 양수인도 변제 책임이 있음**(제44조)

5 「여신전문금융업법」

□ 신용카드가맹점은 **가맹점수수료를** 신용카드 **회원에게 부담시킬 수 없음** (제19조 제4항)

6 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」

□ 통신판매업자는 재화등의 정기결제 대금이 증액되거나 무상으로 공급된 후 유료 정기결제로 전환되는 경우, **변동 전후의 가격 및 결제방법 등에 대하여 소비자의 동의**를 받아야 하며, **해지를 위한 조건과 방법에 대해서도 소비자에게 고지** 해야함(제13조 제6항)

□ 재화등의 계약체결의 절차보다 **해지의 절차를 복잡하게 설계**하거나, 계약체결의 방법과는 **다른 방법으로만 해지**를 할 수 있도록 제한하는 행위 금지(제21조의2 제1항 제4호)

7 「소비자분쟁해결기준(공정거래위원회 고시 제2024-32호)」

체육시설업, 레저용역업, 할인회원권업 (1－2)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 제공된 물품 또는 용역이 계약 내용과 다른 경우	o 계약해제	* 「체육시설의 설치·이용에 관한 법률」 제19조 및 동법 시행령 제18조의 규정에 의한 「회원제 체육시설업」 제외 · 회원제 골프장업, 스키장업, 요트장업, 회원제 종합체육시설업
2) 시설고장, 정원 초과 등으로 당해 시설물을 이용할 수 없는 경우	o 환급 또는 동급의 타 시설물로 이용대체	
3) 신체상 피해발생	o 배상액 배상	
4) 사업자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제		* 이용개시일이란 계약내용이 이용기간으로 정해진 경우에는 이용기간이 시작되는 첫날을 말하고, 계약내용이 이용횟수로 정해진 경우에는 이용을 시작하는 첫날을 말한다.
- 이용개시일 이전	o 반환금액 환급 · 반환금액 = 이용료 + 위약금	
- 이용개시일 이후	o 반환금액 환급	
· 계약 내용이 이용 기간으로 정해진 경우	· 반환금액 = [이 용 료 - (이 용 료 × $\frac{\text{이미경과한기간(일수)}}{\text{계약상이용기간(일수)}}$)] + 위약금	* 위약금은 이용료의 1/10에 해당하는 금액을 말한다.
· 계약 내용이 이용 횟수로 정해진 경우	· 반환금액 = [이 용 료 - (이 용 료 × $\frac{\text{이미이용한횟수}}{\text{계약상이용횟수}}$)] + 위약금	

체육시설업, 레저용역업, 할인회원권업 (2－2)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
5) 소비자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제 - 이용개시일 이전	o 반환금액 환급 · 반환금액 = 이용료 - 위약금	* 이용료란 일반이용자가 사업자에게 계약 시 납부한 총 금액을 말하며, 계약금·입회금·가입비·부대시설 이용료 등의 금액을 모두 포함한다. 다만, 보증금은 이용료에 포함되지 않는다
- 이용개시일 이후	o 반환금액 환급	
· 계약 내용이 이용 기간으로 정해진 경우	· 반환금액 = [이 용 료 - (이 용 료 × $\frac{\text{이미경과한기간(일수)}}{\text{계약상이용기간(일수)}}$)] - 위약금	
· 계약 내용이 이용 횟수로 정해진 경우	· 반환금액 = [이 용 료 - (이 용 료 × $\frac{\text{이미이용한횟수}}{\text{계약상이용횟수}}$)] + 위약금	

o 사은품 반환
- 소비자의 귀책사유로 인한 중도 해지 시
  · 사은품 미사용 시 : 해당 사은품 반환
  · 사은품 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.

o 체육시설업
- 수영장, 체력단련장, 테니스장, 대중종합체육시설업, 골프연습장 등

o 레저용역업
- 이벤트 주관, 주말농장, 영화예매 등

o 할인회원권업
- 여러 업종의 판매업소를 가맹점으로 확보한 후, 회원을 모집하고 일정 금액의 회비를 받아 운영하는 업종