

 루리 위키 >  가이드 · 고민 해결

홈 > 고민 해결

루리의 줍줍 · 응모·실무 가이드

소비자원 환불 분쟁 해결 방법: 1372 상담...

루리의 줍줍이 정리한 글



소비자원 환불 분쟁 해결 방법: 1372 상담과 피해구제 신청 순서

루리

환불이 안 될 때는 1372 소비자상담이나 소비자24에서 상담을 받고, 필요하면 한국소비자원에 피해구제를 신청해요. 판단 기준으로는 공정거래위원회 고시 「소비자분쟁해결기준」이 쓰여요.

환불이 안 될 때는 1372 소비자상담이나 소비자24에서 상담을 받고, 필요하면 한국소비자원에 피해구제를 신청해요. 판단 기준으로는 공정거래위원회 고시 「소비자분쟁해결기준」이 쓰여요.

소비자24와 한국소비자원 안내(2026-10-28 확인)를 정리한 일반 설명이에요. 품목별 환불 비율은 고시 원문에서 직접 확인하세요. 예시는 설명용 **가상 예시**예요.

1 1.기본 정보

항목	내용
일반 상담	1372 소비자상담센터(유료)
온라인 신청	소비자24(로그인 필요), 온라인 상담은 평일 09:00~18:00
피해구제	한국소비자원
기준	공정거래위원회고시 제2022-25호 소비자분쟁해결기준(2022.12.28. 일부개정 게시본)

2. 소비자분쟁해결기준이란

- 소비자와 사업자 사이 분쟁을 해결할 때 합의나 권고의 기준으로 쓰이는 고시예요.
- 분쟁 당사자 사이에 해결 방법에 관한 별도의 의사 표시가 없을 때에 한해 적용돼요.
- 다른 법령의 기준이 소비자에게 더 유리하면 그 기준이 우선해요.
- 같은 피해에 보상 기준이 둘 이상이면 소비자가 고른 기준을 따라요.
- 2026년 현재 더 새로운 개정본이 있는지는 소비자24 게시판에서 **공식 확인**하세요. 이 글에서는 확인한 게시본만 적었어요.

3. 신청 순서

- 사업자에게 환불을 먼저 요청하고, 거절 사유는 문자나 이메일처럼 기록이 남게 받아 두세요.
- 1372나 소비자24로 상담을 받아요.
- 해결이 안 되면 피해구제를 신청해요. 소비자24 안내에 따르면 한국소비자원은 온라인 상담(소비자24 챗봇 또는 소비자원 챗봇)을 거쳐 접수 안내를 받은 경우에만 신청할 수 있어요.
- 한국소비자원 안내에 따르면 신청서를 작성해 증빙서류와 함께 내요. 의료, 금융, 보험 등 전문분야는 신청서와 분야별 필수 서류를 모두 내야 접수돼요.

4. 신청이 어려운 경우

한국소비자원 안내에 제외 대상으로 나온 경우예요.

- 사업자의 부도나 폐업 등으로 연락이 안 되거나 소재를 알 수 없는 경우
- 소비자가 주장을 입증하지 못하는 경우
- 영리활동 분쟁, 근로자와 고용인 사이 분쟁, 개인 간 거래 등 소비자와 사업자 사이 분쟁이 아닌 경우
- 소비자분쟁조정위원회에 준하는 기구에 이미 신청했거나 절차를 거친 경우
- 법원에 소송이 진행 중인 경우

5. 준비하면 좋은 자료

- 계약서, 영수증, 결제내역
- 사업자와 나눈 문자, 이메일, 통화 기록
- 제품 하자 사진이나 이용 내역

6. 가상 예시

B씨가 온라인으로 산 의류의 환불을 사업자가 거절했다고 해 볼게요. B씨는 거절 문자를 보관하고 1372에 상담한 뒤, 소비자24에서 온라인 상담을 거쳐 피해구제를 신청해요. 사업자가 정상 영업 중이고 B씨가 결제내역을 갖고 있다면 제외 사유에 해당하지 않아요.

7. 알아 두면 좋은 점

- 처리기간과 수수료는 한국소비자원 요건 페이지에 나와 있지 않았어요. 접수 때 **공식 확인**하세요.
- 소비자24로 신청하면 마이페이지의 「나의 사건조회」에서 처리 현황을 볼 수 있어요.
- 개인 간 거래(중고거래 등)는 피해구제 대상이 아니라고 안내돼요.
- 신청 정보는 성명, 주소, 연락처, 사건 개요가 사업자에게 통지될 수 있어요.

8. 체크리스트

- 사업자에게 환불을 요청하고 기록을 남겼다
- 계약서·영수증·결제내역을 모았다
- 소비자24 또는 1372로 상담을 받았다
- 제외 대상이 아닌지 확인했다

9. 자주 묻는 질문

Q. 1372는 무료인가요?

A. 소비자24 안내에는 유료로 표기돼 있어요.

Q. 소비자분쟁해결기준대로 꼭 환불받나요?

A. 합의나 권고의 기준이에요. 당사자가 따로 정한 방법이 있으면 적용되지 않아요.

10. 근거로 삼은 공식 출처

- 소비자24 상담/피해구제 신청:
<https://www.consumer.go.kr/user/ftc/consumer/insttguidance/300/selectInsttGuidanceAllList.do> (<https://www.consumer.go.kr/user/ftc/consumer/insttguidance/300/selectInsttGuidanceAllList.do>)
- 소비자분쟁해결기준(개정 2022.12.28.):
<https://www.consumer.go.kr/user/bbs/consumer/100/119/bbsDataView/3826.do> (<https://www.consumer.go.kr/user/bbs/consumer/100/119/bbsDataView/3826.do>)

- 한국소비자원 피해구제 요건 및 양식:

<http://www.kca.go.kr/odr/link/pg/pr/osPgReqFormW.do> (<http://www.kca.go.kr/odr/link/pg/pr/osPgReqFormW.do>)

- 품목별 환불 비율, 처리기간, 수수료: 이 글에서 확인하지 못함(공식 확인)



공유

공유하기

카카오톡



링크 복사

네이버 블로그

밴드

X

Facebook

💬 다른 고민 보기 · 🌟 루리에게 추천 상담 받기

11 마감 임박 공모전

출처: 루리의 줍줍(sungprofile.cloud) · 최신 내용은 사이트에서 확인하세요.