

루리 위키 > 가이드 · 고민 해결

홈 > 고민 해결

루리의 줍줍 · 응모·실무 가이드

숙박 예약 취소 환불 기준과 분쟁 조정: 호텔...

루리의 줍줍이 정리한 글



숙박 예약 취소 환불 기준과 분쟁 조정: 호텔·펜션·플랫폼

루리

숙박 취소 환불은 소비자분쟁해결기준이 참고 기준이지만 법적 강제력은 없고, 같은 숙소도 예약 플랫폼 약관에 따라 달라질 수 있어요. 예약 전에 취소 규정부터 확인하세요.

숙박 취소 환불은 소비자분쟁해결기준이 참고 기준이지만 법적 강제력은 없고, 같은 숙소도 예약 플랫폼 약관에 따라 달라질 수 있어요. 예약 전에 취소 규정부터 확인하세요.

공정거래위원회 소비자분쟁해결기준과 한국소비자원 안내(2026-10-28 확인)를 정리한 일반 설명이에요. 성수기·주말별 환불 비율은 개정에 따라 달라질 수 있어 공식 확인으로 남겼어요. 예시는 설명용 가상 예시예요.

1 1.기본 정보

| 항목    | 내용                                           |
|-------|----------------------------------------------|
| 기준    | 공정거래위원회 고시 소비자분쟁해결기준 (숙박업 품목)                |
| 대상    | 호텔·펜션·민박·캠핑장 등                               |
| 성격    | 분쟁 조정 때 참고하는 기준이에요. 별도 합의가 없을 때 합의·권고 기준이 돼요 |
| 환급 비율 | 성수기·비수기, 주말·주중, 취소 시점별로 달라요. 현행 표는 공식 확인     |
| 상담    | 1372 소비자상담센터, 소비자24                          |

## 2 2. 취소할 때 순서

- 예약 확인서의 취소 규정과 성수기 기간 표시를 먼저 봐요.
- 취소 요청 시각이 남도록 앱·이메일·문자로 취소해요.
- 취소가 실제 완료됐는지 확인해요.
- 환급액이 기준과 다르면 플랫폼과 숙소 양쪽에 근거를 묻고 서면으로 이의를 제기해요.
- 해결이 안 되면 1372나 소비자24에서 상담해요.

## 3 3. 알아 둘 기준

- 소비자원은 같은 호텔도 자체 사이트와 플랫폼의 환급 기준이 다를 수 있다고 안내해요.
- 소비자원 웹진에는 비수기 주말에 소비자 책임으로 취소하면 총 요금의 20%를 공제하고 환급받는 사례가 소개돼요. 성수기 비율은 **공식 확인**하세요.
- 같은 안내에 전자상거래 숙박 계약은 7일 이내 청약철회를 볼 수 있다고 나오지만, 사용 시기가 임박하면 제한될 수 있어요.
- 일부 플랫폼은 당일 취소 가능 시간을 계약 후 10분~1시간으로 제한한다고 소개돼요.
- 숙소 사정으로 취소되는 경우의 배상 기준도 고시에 있으니 **공식 확인**하세요.

## 4 4. 자주 하는 실수

- 플랫폼 약관과 숙소 규정을 비교하지 않아요.
- 취소 시점을 증명할 화면·메일을 남기지 않아요.
- 취소 버튼만 누르고 완료 여부를 확인하지 않아요.
- 날씨가 걱정돼서 미리 취소해도 전액 환불이 된다고 생각해요. 사유별로 달라서 **공식 확인**이 필요해요.

## 5 5. 가상 예시

H씨가 펜션을 예약하고 사용 예정일 직전에 취소한다면, 먼저 예약 화면의 성수기·주말 구분과 환급표를 캡처하고, 취소 후 확인 문자를 보관해요. 기준과 다르게 공제되면 서면으로 근거를 묻는 식이에요.

## 6 체크리스트

- 취소 규정과 성수기 기간을 캡처했다
- 플랫폼 규정과 숙소 규정을 비교했다
- 무료 취소 기한을 달력에 적었다
- 취소 완료 문자나 메일을 보관했다

- 분쟁 시 1372에 상담할 자료를 모았다

## 7 용어 정리

- **소비자분쟁해결기준**: 공정거래위원회가 정한 품목별 분쟁 해결 참고 기준이에요.
- **공제**: 현금액에서 위약금을 빼는 것이에요.
- **청약철회**: 계약 후 일정 기간 안에 계약을 철회하는 권리에요.
- **귀책 사유**: 취소의 원인이 누구에게 있는지를 말해요.

## 8 자주 묻는 질문

**Q. 고시 기준이 약관보다 우선하나요?**

A. 고시는 법적 강제력이 없고 조정 때 참고돼요. 불리한 약관은 1372에 상담하세요.

**Q. 어디에 분쟁 조정을 신청하나요?**

A. 한국소비자원 피해구제와 소비자24를 이용할 수 있어요.

## 9 근거로 삼은 공식 출처

- 한국소비자원 웹진: [https://www.kca.go.kr/webzine/board/view?menuId=MENU00307&linkId=334&div=kca\\_2108](https://www.kca.go.kr/webzine/board/view?menuId=MENU00307&linkId=334&div=kca_2108) ([https://www.kca.go.kr/webzine/board/view?menuId=MENU00307&linkId=334&div=kca\\_2108](https://www.kca.go.kr/webzine/board/view?menuId=MENU00307&linkId=334&div=kca_2108))
- 소비자분쟁해결기준(국가법령정보센터): <https://www.law.go.kr/LSW//admRulInfoP.do?admRulSeq=2100000236196&chrClsCd=010201> (<https://www.law.go.kr/LSW//admRulInfoP.do?admRulSeq=2100000236196&chrClsCd=010201>)
- 소비자24 소비자분쟁해결기준 목록:  
[https://www.consumer.go.kr/user/ftc/consumer/cnsmrBBS/113/selectInfoTRUBLList.do?searchPageCnt=0&searchGbn=REGIST\\_DT&page=6&row=10](https://www.consumer.go.kr/user/ftc/consumer/cnsmrBBS/113/selectInfoTRUBLList.do?searchPageCnt=0&searchGbn=REGIST_DT&page=6&row=10) ([https://www.consumer.go.kr/user/ftc/consumer/cnsmrBBS/113/selectInfoTRUBLList.do?searchPageCnt=0&searchGbn=REGIST\\_DT&page=6&row=10](https://www.consumer.go.kr/user/ftc/consumer/cnsmrBBS/113/selectInfoTRUBLList.do?searchPageCnt=0&searchGbn=REGIST_DT&page=6&row=10))
- 공정거래위원회 휴가철 피해주의보: <https://www.ftc.go.kr/www/selectBbsNttView.do?pageUnit=10&pageIndex=40&searchCnd=all&key=12&bordCd=3&searchViolt=000002&nttSn=40381&rltnNttSn=43644> (<https://www.ftc.go.kr/www/selectBbsNttView.do?pageUnit=10&pageIndex=40&searchCnd=all&key=12&bordCd=3&searchViolt=000002&nttSn=40381&rltnNttSn=43644>)
- 성수기·주말별 현금 비율: 이 글에서 확인하지 못함



공유

공유하기

카카오톡



링크 복사

네이버 블로그

밴드



Facebook

 다른 고민 보기 ·  루리에게 추천 상담 받기

## 10 마감 임박 공모전

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