

방 송 미 디 어 통 신 위 원 회 심 의 · 의 결

안건번호 제2026 - 22 - 464호 (사건번호 : 202409조사017)

안 건 명 아고다(Agoda)의 「전기통신사업법」 위반행위 시정조치에 관한 건

피 심 인 아고다 컴퍼니 유한회사(Agoda Company Pte. Ltd.)
대표자 Sunny Bharwani
주 소 36 Robinson Road, #20-01 City House, Singapore 068877
대리인 법무법인(유한) 세종
담당 변호사 강신욱, 윤호상, 강지현, 유현정, 박지윤

의 결 일 2026. 7. 6.

주 문

1. 피심인은 이 시정명령을 받은 날로부터 3개월 이내에 아래와 같이 전기통신
역무에 관한 업무 처리절차를 개선하여야 한다. 다만, 구체적 내용은 방송미디어
통신위원회와 사전에 협의하여야 한다.

가. 온라인 웹 ‘Agoda.com’ 및 모바일 앱의 항공권 및 숙소 예약 초기 단계
부터 예약 확정 통지까지 항공권 취소·변경 시 환불 조건·수수료 정책, 숙소
이용요금(상품통화로 표기된 이용요금을 표시통화로 환산 등), 추가 수수료 포함 여부
및 내역을 이용자가 쉽게 비교·확인할 수 있도록 명확하게 설명 또는 고지하는
방안을 마련하여 시행할 것

나. 온라인 웹 ‘Agoda.com’ 및 모바일 앱 개발 및 화면 설계 과정에서 이용
요금, 취소·변경 수수료, 환불 가능 여부 등 중요한 사항이 이용자에게 명확
하게 설명 또는 고지되는지를 사전에 점검할 수 있는 내부 절차를 마련하여
운영할 것

다. 이용약관, 이용요금 안내 등 서비스 관련 중요한 사항에 대해 외국어를 번역하여 국문으로 표시하는 경우 해당 국문 표현이 명확하게 작성되었는지 확인하고, 필요 시 외부 전문기관, 법률자문 또는 전문 번역 검토 등을 통해 국문 표현의 정확성과 의미 전달의 적정성을 검증할 것

2. 피심인은 위 1. 시정조치를 명령받은 사실을 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 피심인의 'Agoda.com'(PC 웹사이트 및 모바일 웹·앱 포함)의 첫 화면(전체화면의 6분의 1 이상 크기의 팝업창)을 통해 이용자가 초기 접속 시 자동으로 볼 수 있도록 하거나 클릭하여 볼 수 있는 연결문서로 4일 동안 게시하여야 한다. 이때, 구체적인 공표 내용 등은 방송미디어통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

3. 피심인은 위 1. 및 2. 시정명령과 관련하여 아래 사항을 이행하여야 한다.

가. 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 각 시정조치 이행계획서를 방송 미디어통신위원회에 제출할 것

나. 각 시정명령 이행기간 만료일로부터 10일 이내에 시정조치 이행결과를 방송미디어통신위원회에 제출할 것

4. 피심인에 대해 아래와 같이 과징금을 부과한다.

가. 과징금액 : 2,424,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 기초 사실

- 1 피심인은 2005년 5월 19일 싱가포르에 설립된 회사로, 아고다 웹사이트(agoda.com)나 아고다 모바일 앱(Agoda)을 통해 이용자들이 검색을 통해 원하는 여행상품을 찾고 가격, 별점, 후기 등을 참고하여 예약할 수 있는 서비스를 제공하고 있다.

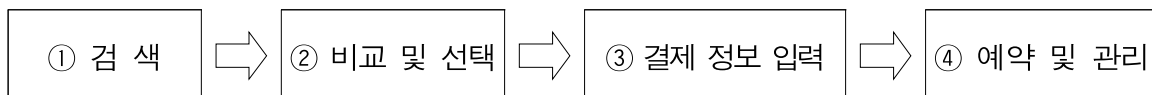
<표 1> 아고다 플랫폼 주요 서비스 및 제공 내용

주요 서비스	제공 내용
숙소	호텔, 호스텔, 아파트형 숙소, 민박, 별장 및 료칸 등 숙박 및 임시 숙소
항공	항공 및 항공 관련 교통편 서비스 제공
액티비티	관광명소 방문, 투어, 기타 체험 활동 등
렌트카	여행지에서 차량을 대여할 수 있도록 지원하는 서비스
콤비네이션	위 상품 및 서비스를 조합하여 제공

- 2 피심인은 ‘아고다 플랫폼 및 예약 이용 약관’에 따라 아고다 플랫폼 및 이를 통해 제공되는 서비스의 사용에 관한 계약을 체결하는 주체로, 피심인의 플랫폼을 통해 여행상품 예약을 지원하는 서비스를 제공하는 등 「전기통신사업법」 제2조 제12호에 따른 부가통신역무를 제공하는 자에 해당하며, 싱가포르 소재 사업자로 대한민국-싱가포르 FTA¹⁾에 따라 국내에서 부가통신사업 신고를 하지 않아도 서비스 제공이 가능한 사업자이다.

- 3 이용자는 피심인의 서비스에 접속 후 여행상품 검색, 상품 비교 및 선택, 결제 정보 입력, 예약확인 및 관리 등의 경로로 서비스 계약을 체결하고 있으며, 단계별 절차는 아래 <그림 1>과 같다.

<그림 1> 피심인의 서비스 제공 주요경로



1) 대한민국-싱가포르 자유무역협정[제9장(국경 간 서비스무역)]에 따라 해당 협정국 소관 해외 사업자가 해당국에서 부가통신사업을 하고 있는 때에는 국경 간 공급방식으로 국내에서 부가통신사업 신고 없이 서비스 제공이 가능함

4 피심인의 '25년 말 기준 전 세계 누적 가입자 수는 만 명이며, 이 중 국내 누적 가입자는 만 명이다.

<표 2> 최근 6년간 누적 가입자 현황

(단위: 만 명)

구 분	'20년	'21년	'22년	'23년	'24년	'25년
전 세계						
국내						

※ 출처: 피심인 제출자료

5 '25년도 기준 피심인의 전 세계 매출액은 조 억 원이며, 같은 기간 국내 매출액은 억 원이다.

<표 3> 최근 6년간 전 세계 및 국내 매출액 현황²⁾

(단위 : 백만 원)

구 분		'20년	'21년	'22년	'23년	'24년	'25년
전 세계 (국내 미포함)	숙 소 후지불 지금결제						
	항공						
	기 타						
	합계(A)						
국내	숙 소 후지불 지금결제						
	항공						
	기 타						
	합계(B)						
총계(A+B)							

※ 출처: 피심인 제출자료

2) 피심인은 싱가포르에 설립된 법인으로, 국제회계기준(IFRS) 및 싱가포르 현지 회계 관련 규정에 따라 미국 달러(USD)로 재무제표를 작성하여 싱가포르 당국에 제출하고 있으며, 국가별 매출을 집계하지 않고 있으나, 조사자료 제출을 위해 국내 IP주소를 통해 접속한 사용자가 숙박, 항공 및 기타 상품에 대한 거래를 통해 발생한 수수료 수익으로 국내 매출을 산출하여 제출하였음

- 한국연락사무소 현장방문 시 피심인 본사 전산시스템에서 국내 매출 산정 자료 추출 방식을 확인하고 제출된 매출액 자료와 대조
- 피심인은 블룸버그 일반 종합 환율에 따라 고시되는 연도별 평균 환율 적용하여 원화로 환산하였음

2. 조사 배경

6 방송미디어통신위원회는 피심인이 온라인 여행 플랫폼 ‘아고다(Agoda)’(이하 ‘아고다 플랫폼’이라 한다)를 운영하면서 항공권 예약 시 환불 불가 사실, 숙소 후지불 예약 시 추가 요금 부과 사실 등 중요한 사항에 대해 이용자에게 명확하게 고지하지 않아 이용자 피해가 발생하고 있다는 언론보도³⁾ 등을 검토한 결과, 「전기통신사업법」 금지행위 위반 사실을 인지하고, 피심인의 Agoda.com 및 Agoda 모바일 앱에서 증거를 수집, 피심인이 제출한 자료를 분석하고 국내에 설립된 아고다인터내셔널 한국연락사무소 방문 및 해외 본사 담당자 화상 면담 등을 통해 3. 과 같은 행위 사실을 확인하였다.

3. 행위 사실

가. 항공권 예약 시 환불 불가 및 취소·변경 수수료 부과 사실 미고지

1) 항공권 예약 과정

7 이용자는 피심인의 웹사이트(agoda.com), 모바일 앱(Agoda)을 통해 항공권을 검색하고, 가격과 비행시간 등을 비교한 후 원하는 항공권을 예약하며, ① 항공권 검색 → ② 비교 및 선택 → ③ 이용자 정보 입력 및 약관동의 → ④ 결제 등 4단계를 거쳐 항공권을 예약하게 된다.

2) 항공권 환불 여부 및 취소·변경 수수료 정보 고지 형태

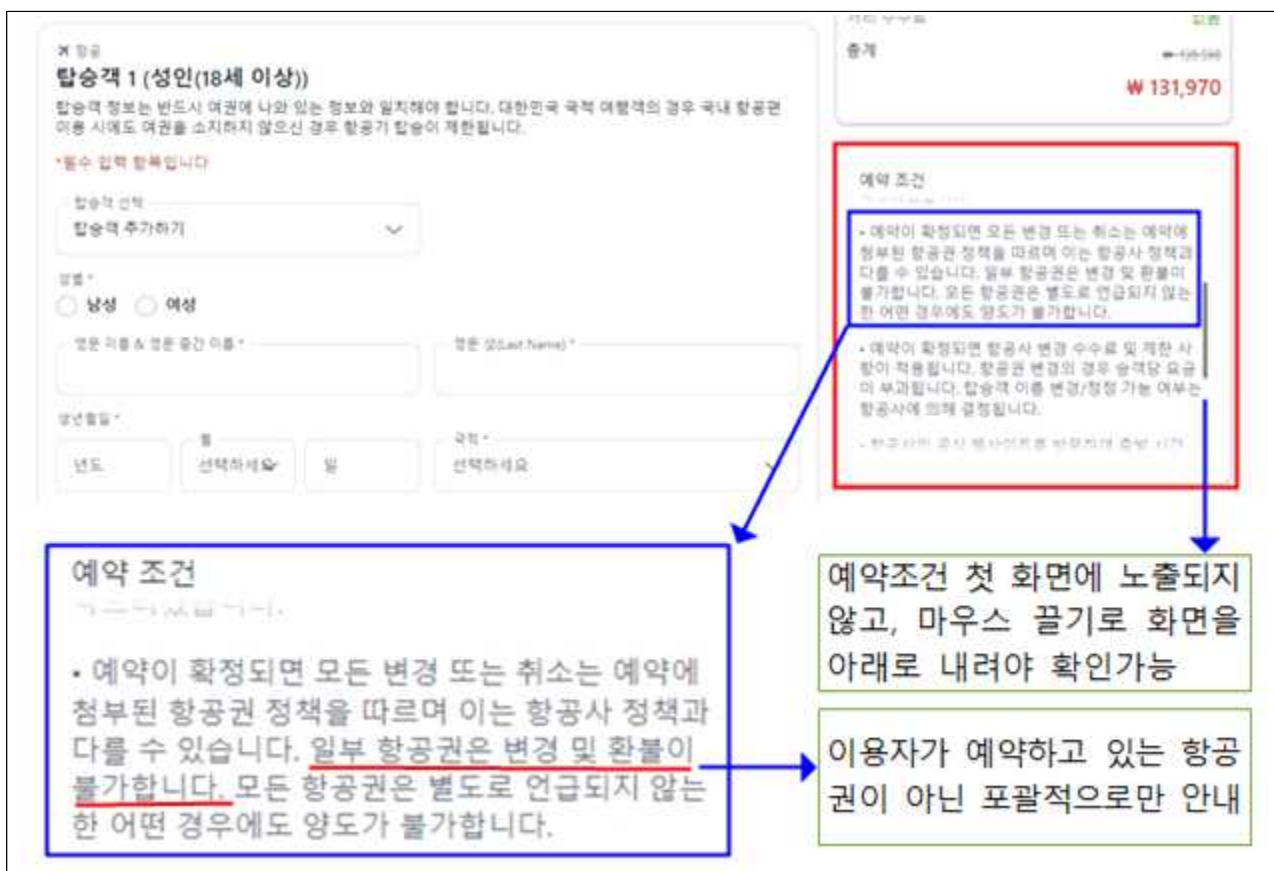
8 피심인은 이용자가 항공권 예약 과정의 ③ 이용자 정보 입력 및 이용약관 동의, 항공권 예약정보 등을 확인할 수 있는 화면(이하 ‘기본화면’이라 한다)에서 예약 중인 항공권의 환불 여부나 항공사가 부과하는 취소·변경 수수료에 대한 정보를 표시하지 않았다.

9 피심인은 항공권 환불 및 변경 관련하여 기본화면 오른쪽 하단에 있는 ‘예약 조건’에서 ‘일부 항공권은 변경 및 환불이 불가함’으로 표기, 예약하려는

3) 아고다, 문제 책임소재 소비자에 전가....“억울하면 소비자원 가라”(스카이데일리, '24. 7. 29)

항공권의 환불·변경 조건이 아닌 일반적인 사항을 포괄적으로 설명하고 있는데, 포괄적으로 설명된 사항만으로 이용자 본인이 예약 중인 항공권이 이에 해당하는지 알 수 없고, 이에 더하여 <그림 2>와 같이 ‘예약조건’의 첫 번째 화면에서 해당 내용을 노출하지 않고 화면을 아래로 내려야 볼 수 있게 구성되어 있어 이용자가 관련 내용을 확인하기 어렵다.

<그림 2> 항공권 예약조건(아고다 웹)



- 10 이러한 포괄적 고지는 아고다 앱에서도 동일하게 적용되어 아래 <그림 3>과 같이 ‘탑승객 정보’ 화면을 아래로 6~7번 정도 스와이프4)하여야 예약조건을 확인할 수 있으며, 아고다 웹에서와 같이 ‘일부 항공권은 변경 및 환불이 불가함’이라고 포괄적으로 설명하고 있다.

4) 스와이프(Swipe)는 손가락을 이용하여 화면을 좌우 또는 위아래로 밀어 넘기는 동작을 의미함

<그림 3> 항공권 예약조건(아고다 앱)

총계 ① W 135,096
한계 금액 (세금 포함)
처리 수수료 없음

모든 예약 대상
연락처 정보
예약 확정서를 받으실 연락처 정보를 입력하세요

*필수 입력 항목입니다

영문 이름(First Name) *
jaeho

영문 성명(Last Name) *

계속 진행함으로써 아고다의 이용 약관 및 개인정보 처리방침에 동의합니다.

결제 페이지로 이동하기

예약 조건

- 탑승객은 여행 시 필요한 모든 여행 서류가 유효한 상태로 준비되어 있는지 확인할 책임이 있습니다.
- 예약에 대한 연락처 정보가 정확한지 확인하시기 바랍니다. 아고다는 부정확한 연락처 정보로 인해 발생하는 문제에 대한 책임을 지지 않습니다.
- 항공사와 직접 항공권 예약을 변경하거나 항공사 측에서 예약을 변경하는 경우 항공사에서 고객님의 직접 연락할 수 있습니다. 만약 항공사에서 아고다 측으로 변경 사항을 알려오는 경우 고객님의 연락드리겠습니다.

예약이 확정되면 모든 변경 또는 취소는 예약에 첨부된 항공권 정책을 따르며 이는 항공사 정책과 다를 수 있습니다. 일부 항공권은 변경 및 환불이 불가합니다. 모든 항공권은 별도로 언급되지 않는 한 어떤 경우에도 양도가

계속 진행함으로써 아고다의 이용 약관 및 개인정보 처리방침에 동의합니다.

결제 페이지로 이동하기

• 예약이 확정되면 모든 변경 또는 취소는 예약에 첨부된 항공권 정책을 따르며 이는 항공사 정책과 다를 수 있습니다. 일부 항공권은 변경 및 환불이 불가합니다. 모든 항공권은 별도로 언급되지 않는 한 어떤 경우에도 양도가

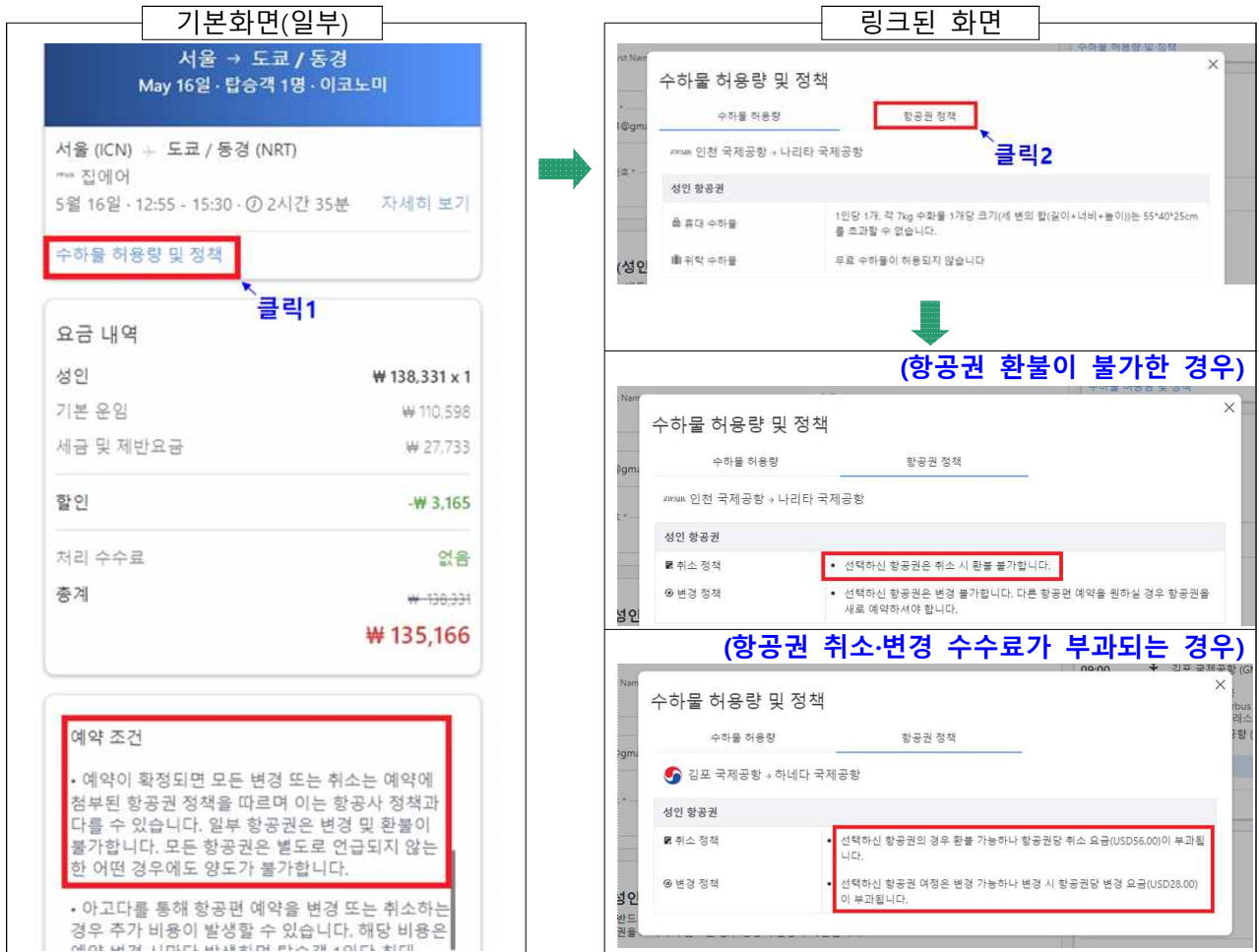
이용자가 예약하고 있는 항공권이 아닌 포괄적으로만 안내

11 이용자가 본인이 예약하려는 항공권의 환불 및 변경 관련 내용을 확인하기 위해서는 <그림 4>와 같이 '수하물 허용량 및 정책'에 하이퍼링크5)(이하 '링크'라 한다)된 별도의 화면에서 항공권의 환불 여부 및 취소·변경 수수료 사항을 확인할 수 있는데, 일반적으로 '수하물 허용량 및 정책'이란 수하물의 무게나 개수 그리고 수하물 관련 규정을 의미하는 것으로 '항공권의 환불 여부나 변경'과는 연관성이 전혀 없어, 이용자가 일반적인 방법으로는 예약하려는 항공권의 환불 여부와 취소·변경 수수료 관련 사항을 찾기 어렵다.

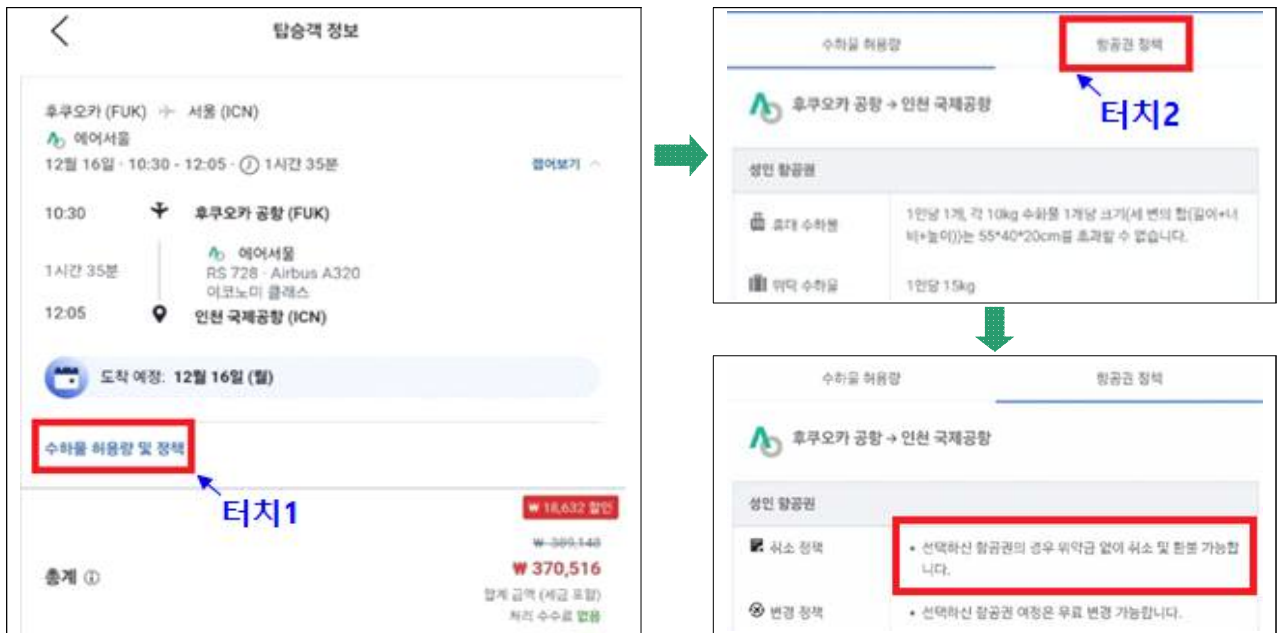
12 이용자가 '수하물 허용량 및 정책' 링크를 접속하면 '항공권 정책' 링크로 접근할 수 있으며, '항공권 정책'을 통해 항공권 취소·변경 수수료와 해당 항공권의 환불 가능 여부를 확인할 수 있다. 피심인은 <그림 5>와 같이 모바일 앱에서도 유사한 화면으로 '수하물 허용량 및 정책' 링크를 통해 '항공권 정책'을 고지하고 있다.

5) 하이퍼링크(Hyperlink)란 웹 페이지에서 다른 페이지, 파일, 이메일 주소 등으로 연결해 주는 링크로 보통 클릭할 수 있는 파란색 텍스트, 이미지, 버튼 등의 형태로 제공되며, 클릭하면 지정된 위치로 이동함

<그림 4> ‘수하물 허용량 및 정책’에 링크된 ‘항공권 정책’(아고다 웹)



<그림 5> ‘수하물 허용량 및 정책’에 링크된 ‘항공권 정책’(아고다 앱)



- 13 피심인은 항공사의 항공권 환불 가능 여부나 취소·변경 수수료 부과 사실을 이용자가 알기 어렵게 화면을 구성한 것에 비해, 피심인이 제공하는 항공권 예약 변경·취소 서비스와 관련하여 부과하는 수수료는 <그림 6>과 같이 기본 화면에서 고지하고 있다.

<그림 6> 항공권 예약 변경·취소 시 피심인이 수취하는 수수료 고지

	베이직	플러스	프리미엄
(중략)			
 예약 변경 서비스 수수료 예약 변경 요청에 대한 아고다 수수료(항공사 수수료는 계속 적용됩니다)	₩ 14,577	₩ 7,289	면제 항공사 수수료가 적용됩니다
 예약 취소 서비스 수수료 예약 취소에 대한 아고다 수수료(항공사 수수료는 계속 적용됩니다)	₩ 14,577	₩ 7,289	면제 항공사 수수료가 적용됩니다
	₩ 0	₩ 13,120	₩ 29,155

3) 이용자 피해 사례

- 14 피심인이 항공권 환불·변경과 관련하여 포괄적으로 설명하고 이용자를 오인하게 하는 항공권 정책 링크 구성으로 인해 “예매할 때 어디에도 환불 불가라는 얘기는 명시되어 있지 않았다”라는 등 이용자 불만이 <표 4>와 같이 피심인의 민원 센터, 한국소비자원 등에 접수되었으며,

- 15 확보된 이용자 불만 사례에 대해 피심인과의 서면 문답에서 피심인은 “항공권 환불 규정 안내와 관련하여 2022. 6. 9.부터 시정 시까지 이용자에게 현재 공개된 것보다 더 구체적인 정보를 제공하지 않았습니다.”라고 답변하였다.

<표 4> “항공권의 환불 불가 및 취소 수수료 부과 미고지” 관련 이용자 불만 사례

<2022-06-09> 아고다 항공홈페이지에서 제 예약 건에 대해 환불 불가라는 문구나 안내는 찾아 볼 수 없습니다. 그냥 규정이 그렇다는 상담원들의 말 밖에 근거가 없습니다.
<2024-06-**> 직장 일정 변경으로 인해 예약 변경 혹은 취소를 하려 아고다 측에 예약 취소 전화를 했으나 환불불가라 명시했으니 환불 해줄 수 없다라는 이야기를 합니다. 저는 분명 예매 할 때 환불 규정 및 수수료에 대한 규정은 본적이 없었고 이에 대해 전혀 모르고 있습니다. 다시 예매 사이트로 (같은 절차로) 확인해 보았으나 예매할 때 어디에도 환불 불가라는 얘기는 명시되어 있지 않습니다(이는 녹화영상본에 있습니다)

※ 출처: 피심인 및 한국소비자원 제출자료 중에서 일부 발췌

나. 숙소 후지불 예약 시 추가 수수료 부과 사실 미고지

1) 숙소 예약 과정

- 16 이용자는 아고다 플랫폼을 통해 숙소를 검색, 원하는 숙소를 선택하고, 고객 및 결제 정보를 입력, 이용약관에 동의하면 숙소가 예약되며, 숙소 예약 과정은 ① 숙소 검색 → ② 검색 결과 비교 및 선택 → ③ 결제 정보 입력 및 이용약관 동의 → ④ 예약 및 관리 등 4단계를 거치게 된다.
- 17 피심인은 숙소 예약에서 이용자가 결제 시기를 결정할 수 있는 후지불 예약 서비스를 제공하고 있는데, 이용자는 ③ 결제 시기 선택, 이용약관 동의, 결제 정보 입력(이하 '결제 정보 화면'이라 한다)에서 <그림 7>과 같이 결제 시기를 '2025년 5월 13일에 결제(후지불 예약)'와 '지금 결제하기' 중 하나를 선택할 수 있다.

<그림 7> 결제 정보 화면 중 결제 시기 선택 화면



- 18 피심인은 후지불 예약 서비스에 대해 이용약관에서 정한 특정한 경우6)를 제외하고 청구 통화7)와 표시 통화8)가 다르거나, 청구 통화와 상품 통화가 다를 때 (주로 해외 소재의 숙소 예약 시) 5%의 추가 수수료를 부과하며 해당 수수료는 피심인이 수취하고 있다.

6) 기본 통화가 미국 달러(USD)인 미국 발급사의 결제 카드를 통해 지불하는 경우, 미국에 위치한 IP 주소를 통해 예약하고 미국 발급사의 결제카드를 통해 지불하는 경우 등

7) 청구 통화 : 이용자가 결제에 사용할 통화

8) 표시 통화 : 아고다 플랫폼에서 이용자에게 표시되는 통화(이용자의 IP 주소를 기준으로 표시 통화가 기본 설정됨)

2) 후지불 예약 서비스 추가 수수료 고지 형태

- 19 피심인은 후지불 예약 선택에 따른 추가 수수료 부과 사실을 <그림 8> 결제 정보 화면 하단 설명란에 ‘후지불 옵션을 선택하셨습니다. 결제일에 ₩17,161이(가) Bloomberg 환율에 따라 선택하신 통화로 청구됩니다(5% 조정포함)’으로 고지하고 있다고 설명하고 있으나 ‘조정’의 사전적 의미는 ‘어떤 기준이나 실정에 맞게 정돈함’으로 ‘5% 조정포함’이라는 문구가 ‘현재 요금’의 증가뿐만 아니라 감소를 뜻할 수도 있어 후지불 예약에 따른 추가 수수료 5%를 의미한다고 특정할 수 없다.

<그림 8> 결제 정보 화면 중 요금 안내 화면

The screenshot shows a payment interface with the following items:

- 객실 가격 (객실 1개 x 1박) ₩ 126,212
- 예약 수수료 없음
- 현재 요금 ① ₩ 152,716
- 캐쉬백 적용 후 요금 ① ₩ 130,145
- 2025년 5월 13일에 요금(₩ 152,716)을 지불하고 이후에 캐쉬백(₩ 22,571)을 받으세요
- 포함:세금 10%, 봉사료 10%
- 후지불 옵션을 선택하셨습니다. 결제일에 ₩17,161이(가) Bloomberg 환율에 따라 선택하신 통화로 청구됩니다(5% 조정포함). 예상 금액은 모를 사 Bloomberg 환율에 기반하여 사세 한 내용은 약관을 참조해 주시기 바랍니다. 카드 발급처에서 해당 통화로 추가 수수료를 청구할 수 있으며 자세한 내용은 약관을 참조해 주시기 바랍니다.

Annotations (green boxes) explain the issues:

- Box 1:** 현재 요금에 후지불 예약 추가 수수료 5% 미포함 사실 미고지, 결제일에 현재 요금만 지불되는 것으로 이용자 오인 가능 (Points to '현재 요금 ₩ 152,716')
- Box 2:** 반면, 현재 요금에 추가되는 다른 항목(세금, 봉사료 등)은 명확하게 고지 (Points to '포함:세금 10%, 봉사료 10%')
- Box 3:** 5%조정 등 불명확한 표현 사용, 원화(₩)가 아닌 엔화(¥)로 표시, 실제 결제 금액 인지하기 어려움 (Points to the bottom explanatory text)

- 20 <그림 8> ‘현재 요금 ₩ 152,716’은 후지불 예약에 따른 추가 수수료 5%가 적용되지 않은 금액으로, 해당 화면 하단에 ‘2025년 5월 13일에 요금(₩ 152,716)을 지불’이라고 표시, 해당 화면 어디에도 결제일에 현재 요금의 추가 수수료 5%가 가산되어 최종 청구된다는 설명이 없어 이용자는 실제 결제 시에 ‘현재 요금 ₩ 152,716’만 지불한다고 오인할 수밖에 없다.
- 21 또한, 숙소 예약과 관련하여 추가적으로 부과되는 ‘세금 10%, 봉사료 10%’는 현재 요금에 포함되어 있다는 사실을 설명하고 있지만, 추가 수수료 5%에 대한 설명은 없으며, 아래 해당 설명란에 ‘5% 조정포함’이라는 문구가 있다고 하더라도 환율 변동에 따른 조정인지 후지불 예약에 따른 추가 수수료인지 구체적으로 설명되어 있지 않다.

22 <그림 9>에서와 같이 ‘결제 시기 선택’ 시 ‘자세히 보기’를 클릭하면, 이용약관이 팝업 형태로 나타나고, 본문 내용 하단에 ‘후지불 예약을 선택하셨기 때문에(중략) 요금에 최대 5%를 추가합니다.’라고 설명하고 있는데,

23 후지불 예약에 따른 5% 추가 수수료는 모든 후지불 예약 건에 부과되는 것이 아니라 추가 수수료가 없는 경우*도 일부 있어 이용자는 해당 약관 내용을 모두 이해하여야 자신이 추가 수수료를 부담해야 하는지 여부를 판단할 수 있는데, 이용자가 이용약관의 특정한 조건을 구체적으로 판단할 수 없을 뿐만 아니라 ‘청구 요금에 추가 5%가 적용’ 또는 ‘요금에 최대 5%를 추가’라고 중복하여 설명하고 있어 실제 추가 요금을 알기 어렵다.

* 기본 통화가 미국 달러(USD)인 미국 발급사의 결제 카드를 통해 지불하는 경우, 미국에 위치한 IP 주소를 통해 예약하고 미국 발급사의 결제카드를 통해 지불하는 경우 등

24 또한, 피심인이 <그림 9> ‘결제 시기 선택 화면’에서 ‘부담 없이 예약하세요’라는 문구를 사용함으로써 이용자가 후지불 예약을 선택하더라도 추가 부담(비용)이 발생하지 않는 것이라고 오인할 수 있다.

<그림 9> 결제 시기 선택 화면 및 링크된 약관 일부

3) 이용자 피해 사례

25 피심인이 후지불 예약에 따른 추가 수수료 부과 사실을 이용자에게 고지하지 않아 피심인의 민원센터, 한국소비자원, 온라인 블로그 등에는 “예약 시 금액 보다 결제일 청구금액이 더 높아 불이익을 보는데, 이를 예약페이지에 안내하지 않았습니다.” 등과 같은 불만이 <표 5>와 같이 제기되고 있었으며,

26 피심인은 이와 같은 이용자 불만 사례에 대하여 “2019. 12. 30.부터 시정 시까지 “나중에 결제하기(후지불)” 옵션 선택 시 5% 추가 수수료에 관하여 이용자에게 현재 공개된 것보다 더 구체적인 정보를 제공하지 않았다”라고 답변하였다.

<표 5> “후지불 예약 시 추가 수수료 부과 사실 미고지” 관련 이용자 불만 사례

<2020-01-05 상담요약 일부 (2019.12.30.예약)> 주요 고객이 환불로 인해 금액이 과다 청구되었다고 문의하는 이메일 발송. 확인해본 결과, 이 예약은 나중에 결제하기 예약임 주요 고객에게 지원 문서와 함께 이메일 발송. 차액: 25.10 달러 / 30,695 원 환불 완료. 주요 고객에게 전화하여 안내.
<2021-07-10 상담요약 일부> 이용자로부터 가격 차이에 대한 불만 이메일을 받음. 나중에 결제하기 예약. 이용자는 자신이 87,999원(76.68 달러)만 청구될 것이라 알았으며, 이는 우리가 보낸 확인 이메일에도 명시되어 있다고 주장함. 환불 금액은 4,397원 / 3.65 달러이며, 환불 시기도 안내함.
<2022-08-12 소비자원 피해구제 신청 내역 일부> 1. 선예약 후지불 예약건에 적용되는 약관은 고객에게 불이익이 되는 조항이 있으나 이를 예약페이지에 안내하지 않았습니다. 아고다 약관이 적용된다는 점만 안내하고 있습니다. 2. 예약 후, 예약 시 확인한 원화 금액을 확인할 수 없게 하고, 현지 화폐로만 안내를 하고 있습니다. 그리고 결제시 아고다 환불을 적용해 원화로 결제됨을 한 줄로 짧게 고지하고 있습니다. 이때 원화 금액을 고지하고 있지 않아 결제 금액을 알 수 없고 결제 후에야 금액을 알 수 있습니다. ※ 해당 피해구제 신청 건에 대해 피심인은 '23.8.16. 차액을 이용자에 환불하였음
<2023-11-29. 네이버 블로그 : 아고다 나중에 숙소에서 결제 절대하지 마세요. 일부 발체> 제가 결제해야 했던 숙소 금액은 당시 환불로 계산하면 68만원 정도였습니다. 그런데 최종 카드 승인이 70만 8천원이 되었습니다. 나중에 결제하기[선예약 후지불] 일 경우 블룸버그 환불 +5%가 적용된다는 이야기입니다. 저는 분명 결제할 때 이런 안내를 받지 못했다고 생각을 했기 때문에 아고다 측과 실시간 채팅으로 상담했습니다. 돌아오는 답변 역시, 계속 결제할 당시 OO의 [약관]을 통해서 안내를 고지했다고 하네요 결제할 때 약관 다 읽어보는 사람 있을까요? 눈 가리고 아웅 하는 거죠

※ 출처: 피심인 및 한국소비자원 제출자료 중에서 일부 발체

4. 위법성 판단

가. 피심인의 아고다 플랫폼에서 항공권 예약 시 환불 불가 및 취소·변경 수수료 부과 사실을 고지하지 않은 행위

1) 관련법 규정

27 「전기통신사업법」 제50조 제1항 제5호의2 및 같은 법 시행령 제42조 제1항 [별표 4] 제5호의2 나목은 ‘이용계약을 체결할 때 이용요금, 요금할인, 약정기간, 위약금, 손해배상 등의 약정조건, 서비스 개시 전의 신청 철회권 행사방법 등 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위’를 하여서는 아니 된다고 규정하고 있다.

28 따라서, 항공권 예약 시 환불 불가 및 취소·변경 수수료 부과 사실을 고지하지 않은 행위의 위법성 여부를 판단하기 위해서는 피심인의 플랫폼에서 항공권을 예약하는 시점이 ▲전기통신서비스 이용계약을 체결할 때에 해당하는지, ▲항공권 예약 시 환불 불가 및 취소·변경 수수료 부과 사실이 중요한 사항에 해당하는지, ▲해당 사항을 적정하게 고지했는지 여부를 판단하여야 한다.

< 전기통신사업법 >

제50조(금지행위) ① 전기통신사업자(제9호부터 제11호까지의 경우에는 앱 마켓사업자로 한정한다. 이하 이 조에서 같다)는 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 “금지행위”라 한다)를 하거나 다른 전기통신사업자 또는 제3자로 하여금 금지행위를 하도록 하여서는 아니 된다.

5의2. 전기통신사업자(이동통신사업자의 계열회사를 포함한다), 대리점 또는 판매점이 이용자에게 전기통신서비스의 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위

< 전기통신사업법 시행령 >

제42조(금지행위의 유형 및 기준) ① 법 제50조제3항에 따른 금지행위의 유형 및 기준은 별표 4와 같다.

[별표 4] 금지행위의 유형 및 기준(제42조제1항 관련)

5의2. 이용자에게 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위
법 제50조제1항제5호의2에 따른 금지행위는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위로 한다.

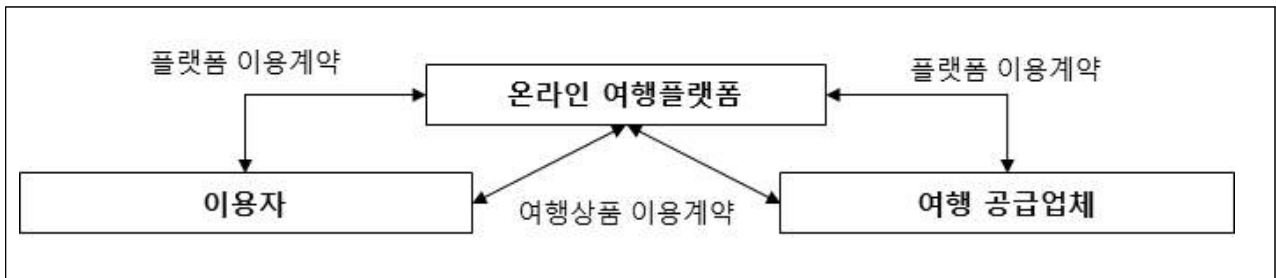
나. 이용계약을 체결할 때 사업자명, 이용요금, 지원금, 요금할인, 경품, 할부수수료, 보험료, 약정기간, 위약금, 손해배상, 결합판매 구성상품의 전체·개별 할인율 등의 약정 조건, 서비스 개시 전의 신청 철회권 행사방법 등 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위

2) 위법성 판단

가) 피심인의 아고다 플랫폼에서 항공권을 예약하는 시점이 이용계약을 체결할 때에 해당하는지 여부

29 피심인과 같은 온라인 여행플랫폼 사업자의 일반적인 계약구조는 아래 <그림 10>과 같은 형태로 이용자 및 여행 공급업체⁹⁾는 피심인의 플랫폼과 각각 ‘플랫폼 이용계약’을 체결하고, 이용자와 여행 공급업체 간에는 ‘여행상품 이용계약’을 체결하는 구조이다.

<그림 10> 온라인 여행플랫폼 계약구조



30 피심인은 이용자와 여행 공급업체 간에 ‘여행상품 이용계약’ 체결 시 이를 중개하는 역할뿐만 아니라 해당 계약에 직접적으로 관여하고 있으며, 항공권, 숙박 등을 포함한 여행상품 정보를 자신의 웹이나 앱에서 어떤 경로와 형태로 이용자에게 노출할지 결정¹⁰⁾할 수 있고, 이용자의 예약 취소·변경에 대해 피심인이 여행 공급업체를 대신하여 수수료를 청구할 권리¹¹⁾를 보유하고 있다.

9) 여행 공급업체란 숙박, 항공편, 액티비티, 렌트카 등 여행 관련 서비스를 공급·제공 또는 운영하는 사업자를 의미

10) (아고다 일반 거래 조건 계약서 3.6) 아고다는 단독 재량으로 언제라도 다음 항목을 결정 및 변경할 수 있다. (a) 사이트에 게시되는 귀하/귀사의 숙소에 대한 정보 (b) 사이트에 게시되는 검색 결과에 귀하/귀사의 숙소를 포함할지 여부 또는 해당 시점을 결정하기 위한 기준 (c) 사이트 검색 결과에서 숙소가 표시되는 순서 또는 순위 (d) 사이트의 형식과 디자인 (제주 API 협업 계약 3.11) The display, inclusion and promotion of Airline Content on the Agoda Platforms in any form, manner, audience, timing, place and frequency, shall be determined by the Agoda Group at its sole and absolute discretion, including without limitation the prioritisation or choice of which Flight Products to be uploaded or removed from any Agoda Platform

11) (아고다 플랫폼 및 예약 이용 약관 섹션B: 일반 예약 및 결제 약관 10.3) 귀하가 확인된 예약을 취소 또는 수정하는 경우 아고다는 여행 공급업체를 대신하여 최대 예약의 전체 비용까지 취소 및/또는 수정 수수료를 청구할 권리를 보유하며, 그러한 요금은 플랫폼에 표시됩니다.

(아고다 플랫폼 및 예약 이용 약관 섹션D: 항공편 21.2) 확정된 예약의 항공편 요소를 수정하거나 취소하려는 경우, 귀하는 현지 법률에서 금지하는 경우를 제외하고 아고다가 위의 10.3항에 따라 각 수정에 대해 1인당 최대 USD 50(또는 다른 통화를 기준으로 이에 상당하는 금액)의 추가 요금을 부과하며 이는 여행공급업체 및 항공사의 해당 요금에 더해 부과된다는 점을 인정합니다. 이러한 요금은 추가 요금이지만 당사의 항공편 예약 서비스에 대한 보상 중 일부입니다.

(아고다 플랫폼 및 예약 이용 약관 취소 정책) 예약에 대한 어떠한 변경도 해당 호텔과 직접 하는 것이 아닌 아고다를 통해서 이뤄져야 합니다. 여기에는 날짜 변경, 숙박 기간 연장, 얼리 체크아웃, 숙소 도착 지연 혹은 부분 또는 전체 예약 취소가 해당됩니다.

31 또한, 피심인은 게시판 제공이나 기술적 연결 수준을 넘어 여행상품 예약과 관련하여 예약 신청·결제·변경·취소·환불 등 여행상품 예약의 성립 및 이행의 전 과정에 관여하는 형태로 이용 약관을 정해두고 있으며, 예약 변경·취소와 관련하여 수수료를 부과하는 등 여행상품 예약 시 이용계약 체결의 당사자로 판단¹²⁾된다.

32 앞서 살펴본 바와 같이 피심인은 ‘여행상품 이용계약’에 더하여 ‘플랫폼 이용계약’의 계약 주체로 항공권·숙박 등 여행상품 예약 시 <그림 11>과 같이 피심인의 ‘아고다 플랫폼 및 예약 이용 약관’에 반드시 동의해야 하는 등 여행상품을 예약하는 시점은 전기통신서비스 이용계약을 체결할 때에 해당된다.

<그림 11> 항공권·숙소 예약 시 이용약관 동의

(항공권 예약 시)

☒ 다음의 모든 항목에 동의합니다:

☒ [필수] 이용약관 에 동의하며, 만 18세 이상임을 확인합니다.

☒ [필수] 개인정보 처리방침 에 따라 개인정보의 수집 및 이용 에 동의합니다.

☒ [필수] 개인정보 처리방침 에 따라 국내외 제3자에게 개인정보를 공유 하는 것에 동의합니다. 이에는 여행 공급업체나 기타 파트너 에게 제공하는 것이 포함되며, 개인정보 처리방침 에 명시된 목적과 보유 기간 에 따릅니다. 동의하지 않을 경우, 요청한 서비스를 전부 또는 일부 제공받지 못할 수 있음을 이해합니다.

(숙소 예약 시)

예약을 처리하기 위해 모든 항목에 동의해 주시기 바랍니다.

☐ 다음의 모든 항목에 동의합니다:

☐ [필수입니다][필수] 이용약관 에 동의하며, 만 18세 이상임을 확인합니다.

☐ [필수입니다][필수] 개인정보 처리방침 에 따라 개인정보의 수집 및 이용 에 동의합니다.

☐ [필수입니다][필수] 개인정보 처리방침 에 따라 국내외 제3자에게 개인정보를 공유 하는 것에 동의합니다. 이에는 여행 공급업체나 기타 파트너 에게 제공하는 것이 포함되며, 개인정보 처리방침 에 명시된 목적과 보유 기간 에 따릅니다. 동의하지 않을 경우, 요청한 서비스를 전부 또는 일부 제공받지 못할 수 있음을 이해합니다.

12) (숙박 환불조건 관련 판례) “환불불가 조항은 고객과 숙박업체 사이의 숙박계약뿐만 아니라 고객과 원고 사이의 플랫폼 이용계약에도 편입되었다고 볼 수 있고, 따라서 원고는 고객에게 환불불가 조항을 제안한 자로서 약관법 제2조 제2호 소정의 사업자에 해당한다”(서울고등법원 2021. 2. 4. 선고 2019누39019 판결)

나) 항공권 예약 시 항공권 환불 불가 및 취소·변경 수수료 부과 사실이 중요한 사항에 해당하는지 여부

33 ‘중요한 사항’이란 사회통념에 비추어 이용자의 계약체결 여부나 대가를 결정하는데 직접적인 영향을 미칠 수 있는 사항¹³⁾으로

34 「전기통신사업법」 시행령 제42조 [별표4] 제5호의2 나목에서 이용계약을 체결할 때 고지해야 하는 ‘중요한 사항’으로 ‘사업자명, 이용요금, 지원금, 요금 할인, 경품, 할부수수료, 보험료, 약정기간, 위약금, 손해배상, 결합판매 구성상품의 전체·개별 할인을 등의 약정 조건, 서비스 개시 전의 신청 철회권 행사방법 등’을 예시로 열거하고 있다.

35 피심인은 ‘아고다 플랫폼 및 예약 이용 약관’ 상 항공권 취소·변경과 관련하여 여행 공급업체를 대신하여 수수료를 청구할 권리를 갖고 있어, 항공권 예약 시 ‘항공권 환불 불가 및 취소·변경 수수료 부과 사실’은 전기통신사업법상 이용요금, 위약금 등 ‘중요한 사항’에 해당한다고 볼 수 있다.

36 또한, 이용자가 선택하려는 항공권을 예약 완료 후에 취소하는 경우, 환불이 불가능하거나 상당한 금액의 취소 수수료가 부과된다는 사실 또는 항공권 일정을 변경하는 경우, 상당한 금액의 변경 수수료가 부과된다는 사실을 알게 된다면, 이용자는 과도한 경제적 부담으로 다른 항공권을 선택하거나 항공권 예약을 신중하게 결정할 것이므로 이용계약 체결에 직접적인 영향을 미치는 사항에 해당한다고 볼 수 있다.

37 따라서, ‘항공권 환불 불가 및 취소·변경 수수료 부과 사실’은 「전기통신사업법」 상 ‘중요한 사항’에 해당할 뿐만 아니라 사회통념에 비추어 보더라도 계약체결에 영향을 미치는 ‘중요한 사항’에 해당한다.

13) “‘중요한 내용’이라 함은 사회통념에 비추어 고객이 계약체결의 여부나 대가를 결정하는 데 직접적인 영향을 미칠 수 있는 사항을 말하고, 약관조항 중에서 무엇이 중요한 내용에 해당하는지에 관하여는 일률적으로 말할 수 없으며, 구체적인 사건에서 개별적 사정을 고려하여 판단하여야 한다”고 판시한 바(대법원 2008. 12. 16. 선고 2007마1328 결정) 전기통신사업법 상 고지·설명의무의 대상이 되는 ‘중요한 사항’도 이에 준하여 판단함

다) 중요한 사항을 설명 또는 고지했는지 여부

- 38 「전기통신사업법」 제50조 제1항 제5호의2에 따라 전기통신사업자는 이용자에게 전기통신서비스의 이용요금, 약정조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지할 의무가 있으며,
- 39 사업자에게 약관의 명시·설명 의무를 요구하는 것은 어디까지나 이용자가 알지 못하는 가운데 약관의 중요한 사항이 계약 내용으로 되어 이용자가 예측하지 못한 불이익을 받게 되는 것을 피하고자 하는데 그 근거가 있으므로, 약관에 정하여진 사항이라 하더라도 거래상 일반적이고 공통된 것이어서 별도의 설명 없이도 충분히 예상할 수 있었던 사항이거나 이미 법령에 의하여 정하여진 것을 되풀이하거나 부연하는 정도에 불과한 사항이 아니라면 이용자에게 별도로 설명 하여야 한다.¹⁴⁾
- 40 또한, 설명 의무의 이행 방법에 있어서도 당해 계약의 체결 경위 및 방법, 약관에 대한 이용자의 이해 가능성, 당해 약관이 이용자에게 미치는 불이익의 정도 등에 비추어 이용자가 이해할 수 있는 설명 방법을 취하여야 한다.¹⁵⁾
- 41 피심인은 ‘항공권 환불 불가 및 취소·변경 수수료 부과 사실’을 <그림 5>와 같이 ‘수하물 허용량 및 정책’의 링크를 통해 고지하고 있는데 ‘수하물 허용량 및 정책’이라는 문구는 수하물의 무게 또는 개수 제한 등 수하물 정책에 관한 것이라고 이용자가 이해할 수 있지만 항공권의 환불 가능 여부나 취소·변경에 따른 수수료 부과 내용과는 전혀 관련이 없어 ‘수하물 허용량 및 정책’ 링크가 이러한 ‘항공권 정책’까지 포함되어 있을 것이라고 이용자가 예상할 수 없다.
- 42 또한, ‘수하물 허용량 및 정책’ 링크가 곧바로 ‘항공권 정책’으로 접속되는 것이 아니라, 링크 접속 후 ‘항공권 정책’을 클릭해야 ‘항공권 환불 불가 및 취소·변경 수수료 부과 사실’을 확인할 수 있어 해당 정보에 접근하기 어렵게 하고 있다.

14) 설명의무의 대상이 되는 약관의 중요한 내용의 의미와 설명의무 또는 면제하는 사유에 대한 판단 기준 관련 판례 (대법원 2019. 5. 30. 선고 2016다276177 판결, 대법원 2019. 1. 17. 선고 2016다277200 판결, 대법원 2014. 7. 24. 선고 2013다217108 판결 등)

15) 설명의무 이행 방법 관련 판례(대법원 2013. 2. 15. 선고 2011다69053 판결)

43 피심인은 기본화면 오른쪽 하단의 항공권 '예약조건'(<그림 2> 참고)에서 '일부 항공권은 변경 및 환불이 불가함'이라고 설명하고 있는데 '일부 항공권은 변경 및 환불이 불가함'이라는 설명은 이용자가 예약하려는 항공권에 적용되는 사항이 아닌, 일반적인 조건을 포괄적으로 설명하는 내용으로 '항공권 환불 불가 및 취소·변경 수수료 부과 사실'을 고지한 것으로 보기 어려우며, 이마저도 <그림 2>, <그림 3>와 같이 항공권 '예약조건' 첫 화면에서는 확인할 수 없고, 이용자가 해당 화면을 스스로 내리는 등의 조치를 취해야 확인할 수 있다.

44 설사 이용자가 '일부 항공권은 변경 및 환불이 불가함'이라는 설명을 확인했다고 하더라도 예약 중인 본인의 항공권이 환불 불가능한 항공권에 해당하는지 여부는 동 문구만으로 알 수 없다.

45 따라서 항공권 예약 시에 기본화면에서 항공권 '예약조건'을 포괄적으로 설명하고, '항공권 환불 불가 및 취소·변경 수수료 부과 사실'과 전혀 연관성이 없는 문구인 '수하물 허용량 및 정책' 링크를 통해 고지하며, 이용자가 해당 정보에 접근하기 곤란하게 한 행위는 중요한 사항을 고지하지 않은 행위에 해당한다.

라) 소결

46 항공권 예약 시 '환불 불가 및 취소·변경 수수료 부과 사실'은 중요한 사항에 해당하며, 피심인이 이를 포괄적으로 안내하거나 관련성이 없는 제목의 링크를 통해 고지하고 해당 내용의 접근을 어렵게 구성한 행위는 「전기통신사업법」 제50조 제1항 제5호의2 및 같은 법 시행령 제42조 [별표4] 제5호의2 나목 "이용 계약을 체결할 때 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위"에 해당한다.

나. 피심인의 아고다 플랫폼에서 후지불 예약 시 추가 수수료 부과 사실을 고지하지 않은 행위

1) 관련법 규정

47 「전기통신사업법」 제50조 제1항 제5호의2 및 같은 법 시행령 제42조 제1항 [별표 4] 제5호의2 나목은 ‘이용계약을 체결할 때 이용요금, 요금할인, 약정기간, 위약금, 손해배상 등의 약정조건, 서비스 개시 전의 신청 철회권 행사방법 등 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위’를 하여서는 아니 된다고 규정하고 있다.

48 따라서, 후지불 예약 시 추가 수수료 부과 사실을 고지하지 않은 행위의 위법성 여부를 판단하기 위해서는 피심인의 플랫폼에서 후지불 예약하는 시점이 ▲전기통신서비스 이용계약을 체결할 때에 해당하는지, ▲후지불 예약 시 추가 수수료 부과 사실이 중요한 사항에 해당하는지, ▲해당 사항을 적정하게 고지했는지 여부를 판단하여야 한다.

< 전기통신사업법 >

제50조(금지행위) ① 전기통신사업자(제9호부터 제11호까지의 경우에는 앱 마켓사업자로 한정한다. 이하 이 조에서 같다)는 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 “금지행위”라 한다)를 하거나 다른 전기통신사업자 또는 제3자로 하여금 금지행위를 하도록 하여서는 아니 된다.

5의2. 전기통신사업자(이동통신사업자의 계열회사를 포함한다), 대리점 또는 판매점이 이용자에게 전기통신서비스의 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위

< 전기통신사업법 시행령 >

제42조(금지행위의 유형 및 기준) ① 법 제50조제3항에 따른 금지행위의 유형 및 기준은 별표 4와 같다.

[별표 4] 금지행위의 유형 및 기준(제42조제1항 관련)

5의2 이용자에게 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위
법 제50조제1항제5호의2에 따른 금지행위는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위로 한다.

나. 이용계약을 체결할 때 사업자명, 이용요금, 지원금, 요금할인, 경품, 할부수수료, 보험료, 약정기간, 위약금, 손해배상, 결합판매 구성상품의 전체·개별 할인율 등의 약정 조건, 서비스 개시 전의 신청 철회권 행사방법 등 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위

2) 위법성 판단

가) 피심인의 아고다 플랫폼에서 후지불 예약하는 시점이 이용계약을 체결할 때에 해당하는지 여부

49 앞서 '4. 가. 2) 가) 피심인의 아고다 플랫폼에서 항공권을 예약하는 시점이 이용계약을 체결할 때에 해당하는지 여부'에서 살펴본 바와 같이 후지불 예약 시 피심인의 '아고다 플랫폼 및 예약 이용 약관'에 반드시 동의해야 하는 등 여행 상품을 예약하는 시점은 전기통신서비스 이용계약을 체결할 때에 해당한다.

나) 후지불 예약 시 추가 수수료 부과 사실이 중요한 사항에 해당하는지 여부

50 '중요한 사항'이란 사회통념에 비추어 이용자의 계약체결 여부나 대가를 결정하는 데 직접적인 영향을 미칠 수 있는 사항¹⁶⁾으로 「전기통신사업법」 시행령 제42조 [별표4] 제5호의2 나목에서 이용계약을 체결할 때 고지해야 하는 '중요한 사항'으로 '사업자명, 이용요금, 지원금, 요금할인, 경품, 할부수수료, 보험료, 약정기간, 위약금, 손해배상, 결합판매 구성상품의 전체·개별 할인율 등의 약정 조건, 서비스 개시 전의 신청 철회권 행사방법 등'을 예시로 열거하고 있다.

51 피심인은 후지불 예약을 선택하는 경우 '아고다 플랫폼 및 예약 이용 약관'에 따라 청구 통화¹⁷⁾와 표시 통화¹⁸⁾가 다르거나, 청구 통화와 상품 통화¹⁹⁾가 다를 때 5%의 추가 수수료를 부과하고 있어, '후지불 예약 시 추가 수수료 부과 사실'은 전기통신사업법상 이용요금, 할부수수료 등 중요한 사항에 해당한다고 볼 수 있다.

52 이용자가 예약하려는 숙소가 동일한 조건의 예약임에도 불구하고 결제 시기를 언제로 결정하는가에 따라 결제에 사용하는 통화가 현재 표시된 통화와 다르거나 숙소 공급업체가 결제받기를 원하는 통화와 다르다는 이유로 5%가 추가된

16) “‘중요한 내용’이라 함은 사회통념에 비추어 고객이 계약체결의 여부나 대가를 결정하는 데 직접적인 영향을 미칠 수 있는 사항을 말하고, 약관조항 중에서 무엇이 중요한 내용에 해당하는지에 관하여는 일률적으로 말할 수 없으며, 구체적인 사건에서 개별적 사정을 고려하여 판단하여야 한다”고 판시한 바(대법원 2008. 12. 16. 선고 2007마1328 결정) 전기통신사업법상 고지·설명의무의 대상이 되는 ‘중요한 사항’도 이에 준하여 판단함

17) 청구 통화 : 이용자가 결제에 사용할 통화

18) 표시 통화 : 아고다 플랫폼에서 이용자에게 표시되는 통화(이용자의 IP 주소를 기준으로 표시 통화가 기본 설정됨)

19) 상품 통화 : 여행 공급업체가 아고다 플랫폼의 여행상품 목록에 사용하는 통화(여행 공급업체가 정산받는 통화)

요금을 내야 한다는 사실을 알게 된다면, 이용자는 추가적인 부담으로 해당 후지불 예약 옵션을 선택하지 않거나 해당 여행상품 이용계약을 더 신중하게 결정하게 될 것이므로 이용계약 체결에 직접적인 영향을 미치는 사항에 해당한다고 볼 수 있다.

- 53 따라서, ‘후지불 예약 시 추가 수수료 부과 사실’은 전기통신사업법상 ‘중요한 사항’에 해당할 뿐만 아니라 사회통념에 비추어 보더라도 계약체결에 영향을 미치는 ‘중요한 사항’에 해당한다.

다) 중요한 사항을 설명 또는 고지했는지 여부

- 54 「전기통신사업법」 제50조 제1항 제5호의2에 따라 전기통신사업자는 이용자에게 전기통신서비스의 이용요금, 약정조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지할 의무가 있으며

- 55 사업자에게 약관의 명시·설명 의무를 요구하는 것은 어디까지나 이용자가 알지 못하는 가운데 약관의 중요한 사항이 계약 내용으로 되어 이용자가 예측하지 못한 불이익을 받게 되는 것을 피하고자 하는데 그 근거가 있으므로, 약관에 정하여진 사항이라 하더라도 거래상 일반적이고 공통된 것이어서 별도의 설명 없이도 충분히 예상할 수 있었던 사항이거나 이미 법령에 의하여 정하여진 것을 되풀이하거나 부연하는 정도에 불과한 사항이 아니라면 이용자에게 별도로 설명하여야 한다.²⁰⁾

- 56 또한, 설명 의무의 이행 방법에 있어서도 당해 계약의 체결 경위 및 방법, 약관에 대한 고객의 이해가능성, 당해 약관이 고객에게 미치는 불이익의 정도 등에 비추어 고객이 이해할 수 있는 설명 방법을 취하여야 한다.²¹⁾

- 57 피심인은 <그림 8> 결제 정보 화면에서 ‘현재 요금 ₩ 152,716’에 후지불 예약 선택에 따른 추가 수수료를 포함하지 않고, 후지불 선택에 따른 수수료가 부과된다는 사실도 고지하지 않고 있으며,

20) 설명의무의 대상이 되는 약관의 중요한 내용의 의미와 설명의무 또는 면제하는 사유에 대한 판단 기준 관련 판례 (대법원 2019. 5. 30. 선고 2016다276177 판결, 대법원 2019. 1. 17. 선고 2016다277200 판결, 대법원 2014. 7. 24. 선고 2013다217108 판결 등)

21) 설명의무 이행 방법 관련 판례(대법원 2013. 2. 15 선고 2011다69053 판결)

- 58 해당 화면의 ‘캐쉬백 적용 후 요금’ 하단에 ‘2025년 5월 13일에 요금(₩ 152,716)을 지불’이라고 고지하고 있어 이용자는 실제 결제일에 추가 수수료가 적용된다는 사실을 인식할 수 없다.
- 59 피심인은 해당 화면 하단의 보조 설명란에 ‘후지불 옵션을 선택하셨습니다. 결제일에 ₩17,161이(가) Bloomberg 환율에 따라 선택하신 통화로 청구됩니다 (5% 조정포함).’이라고 고지하고 있는데, 여기서 ₩17,161은 ‘현재 요금 ₩ 152,716’에 추가 수수료 5%가 반영된 금액이다.
- 60 국립국어원 표준국어대사전에서 ‘조정’이란 ‘어떤 기준이나 실정에 맞게 정돈함’으로 설정된 기준에 따라 추가 또는 감소될 수 있다는 의미로 사용되기 때문에 이용자에게 ‘5% 조정’의 기준을 명확히 설명해야 하는데
- 61 해당 화면에서 피심인은 ‘Bloomberg 환율에 따라 선택하신 통화로 청구’라고 표현하여 ‘5% 조정’의 기준이 후지불 예약 선택에 따른 추가 수수료 부과 기준임에도 마치 현재 요금에 변동되는 환율과 연관되는 것처럼 표현되어 이용자가 오인할 수 있으며, 현재 요금(₩ 152,716)은 원화, 보조 설명란의 금액(₩17,161)은 엔화로 각기 다른 통화로 표시되고 있어 이용자가 실제 지불해야 할 총 금액을 알기 어렵게 하고 있다.
- 62 피심인은 <그림 9>에서와 같이 후지불 예약 선택버튼 옆에 ‘부담 없이 예약하세요’라는 문구를 사용하고 있는데 ‘부담’이란 ‘비용을 지불해야 하는 책임을 짐’이라는 의미로 피심인이 ‘부담 없이’라는 문구를 사용함으로써 후지불 예약을 선택하더라도 추가 부담(비용)이 발생하지 않는 것으로 이용자를 오인하게 하고 있다.
- 63 후지불 예약 시 추가 수수료 부과 사실은 <그림 9>와 같이 결제 시기 선택 시 ‘자세히 보기’ 링크를 통해 ‘아고다 플랫폼 및 예약 이용 약관’을 연결하여 고지하고 있는데
- 64 이용자가 ‘자세히 보기’ 링크에 접속하더라도 이용약관의 내용이 복잡하여 예외되는 사항 모두를 이해하고 자신의 예약이 추가 요금 부과 대상인지 알기

어려우며, 해당 약관에 ‘귀하의 청구 요금에 추가 5%가 적용됩니다.’와 ‘요금에 최대 5%를 추가합니다.’라고 설명하고 있으나,

65 추가 수수료 5%가 후지불 예약 선택에 따른 것임에도 ‘결제일에 아고다는 당시의 블룸버그 일반 종합 환율을 사용하여 귀하의 예약에 대한 최종 결제 요금을 선택하신 청구 통화로 계산하며 해당하는 경우, 요금에 최대 5%를 추가’라고 표현하여 특정 조건 이외 대부분의 후지불 예약 선택 시 피심인이 5% 추가 수수료를 부과함에도 불구하고 마치 환율과 관련 있는 것으로 이용자를 오인하게 하고 있다.

66 피심인이 결제 정보 화면에서 후지불 선택에 따른 추가 요금이 ‘현재 요금’에 포함되지 않았다는 사실과 추가 수수료가 부과된다는 사실을 5% 조정이라고 모호하게 표시하고, 결제일에 지불해야 할 금액을 ‘현재 요금’과 다른 통화로 표시하여 이용자가 추가로 지불하여야 하는 금액을 알기 어렵게 표시하였으며

67 후지불 예약 시 추가 부담(수수료)이 발생할 수 있음에도 후지불 예약 선택 화면에서 ‘부담 없이 예약하세요’라는 상반되는 문구로 이용자를 기만하고 후지불 예약 선택에 따른 추가 수수료 부과를 이용약관을 통해 고지하면서도 해당 고지 내용을 복잡하게 구성하여 이용자가 지불해야 할 금액이나 추가 수수료를 부담하지 않는 조건을 알기 어렵게 한 행위는 중요한 사항을 고지하지 않은 행위에 해당한다.

라) 소결

68 후지불 예약 시 ‘추가 수수료 부과 사실’은 중요한 사항에 해당하며, 피심인이 결제 정보 화면에서 추가 수수료 부과 사실을 알기 어렵게 하고, 이용약관의 내용도 복잡하게 구성하여 추가 수수료가 부과된다는 사실을 제대로 고지하지 않은 행위는 「전기통신사업법」 제50조 제1항 제5호의2 및 같은 법 시행령 제42조 [별표4] 제5호의2 나목 “이용계약을 체결할 때 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위”에 해당한다.

5. 피심인 주요 의견 및 검토 결과

가. 항공권 환불 불가, 취소·변경 수수료 부과 사실은 전기통신서비스의 ‘중요한 사항’에 해당되지 않는다는 주장

69 플랫폼 이용계약과 항공운송계약은 별개의 독립된 계약으로, 피심인은 항공운송계약의 당사자가 아니며 ‘항공권 환불 불가 및 취소·변경 수수료 부과 사실’(이하 ‘운송조건’이라 한다)을 피심인이 직접 결정·통제하는 것이 아니라 항공사가 정하는 운송조건에 불과하고,

70 여행상품 예약은 여행 공급업체와 이용자간 이뤄지고 피심인은 예약을 지원하는 역할에 불과하며, 항공사 수수료는 피심인이 경제적 이익을 취득하지 않고 단순 대리 징수하여 항공사에 제공하는 중개자 역할만을 수행한다고 주장한다.

71 또한, 피심인은 제3자인 항공사의 운송조건까지 전기통신사업법상 고지의무 대상인 ‘중요한 사항’으로 보는 것은 침익적 행정법규의 확장해석이라고 주장한다.

※ 온라인 항공·숙소 예약 서비스 플랫폼을 통해 체결되는 숙박계약의 당사자는 숙박업체와 이용자일 뿐 플랫폼 사업자는 계약의 당사자에 해당하지 않는다며 부킹닷컴이 공정위를 대상으로 제기한 시정명령 취소 소송의 판례(서울고등법원 2019누38108판결, 대법원 2020두41399판결로 확정)를 근거로 제시

72 그러나, 피심인은 아고다 플랫폼에서 예약 신청·결제·변경·취소·환불 등 여행상품 예약의 전 과정에 관여하는 플랫폼 사업자로 피심인이 여행상품 이용계약 및 플랫폼 이용계약의 당사자로 이용자와 계약을 체결했다면 이는 피심인이 통신망을 통해 부가통신서비스를 제공하는 것에 해당한다.

<피심인의 공정위 시정명령 취소 소송 관련 판례(대법원 2023. 9. 21. 선고 2021두35124 판결)>

- 피심인이 공정위를 상대로 제기한 시정명령 취소 소송(서울고등법원 2021. 2. 4. 선고 2019누39019 판결, 대법원 2023. 9. 21. 선고 2021두35124 판결로 확정)에서 “원고는 고객과의 숙박예약(내지 숙박계약)의 성립 및 숙박예약의 취소에 직접적인 이해관계를 가지고 있고, 그에 따라 앞서 본 바와 같이 고객과의 숙박예약 및 계약의 체결, 대금 결제, 취소, 환불 등 숙박계약의 성립 및 이행의 전 과정에 관여하는 형태로 등록약관 및 이용약관 등을 정해두고 있는 것으로 보인다.”, “환불불가 조항은 고객과 숙박업체 사이의 숙박계약뿐만 아니라 고객과 원고 사이의 플랫폼 이용계약에도 편입되었다고 볼 수 있고, 따라서 원고는 고객에게 환불불가 조항을 제안한 자로서 약관법 제2조 제2호 소정의 사업자에 해당한다.”

- 73 피심인이 항공운송계약의 운송인이 아니라는 사정은 이 사건 판단의 핵심이 아니며, 항공사의 운송의무 이행책임을 피심인에게 부과하는 것이 아니라 피심인이 설계·운영하는 아고다 플랫폼에서 이용자가 항공권을 검색·비교하고 예약·결제하는 과정에서 환불 불가 및 취소·변경 수수료 부과라는 불이익 정보를 명확히 고지했는지에 관한 것으로
- 74 피심인이 항공권 예약과 관련된 정보의 노출 위치, 링크명, 예약·결제 UI/UX 등 화면 구성, 결제 동선 및 예약관리 절차를 통제하고 있어 플랫폼 및 여행상품 이용계약 체결 단계에서 실질적으로 계약에 개입하므로 이용자의 합리적 선택에 필요한 정보를 명확히 표시할 책임이 있다.
- 75 항공사가 운송조건을 결정하였다거나 해당 수수료 수익이 항공사에 귀속된다는 사정만으로 이용자에게 해당 조건을 알기 쉽게 제공해야 할 의무가 면제되지 않으며, 오히려 피심인이 해당 조건에 대한 고지를 사후적으로 시정하면서 링크명과 안내문구를 수정한 사실은 항공권 예약 UI/UX 등을 피심인이 통제하고 있음을 뒷받침하고 있다.
- 76 특히, 이용자가 항공권 예약을 취소·변경하려는 경우 반드시 피심인의 아고다 플랫폼을 거치도록 정하고 있는 등²²⁾ 항공권의 환불 불가 여부 및 취소·변경 수수료 부과 사실은 예약 후 취소 또는 변경 시 이용자의 금전적 부담과 직결되는 사항으로 항공권을 선택하거나 예약 여부를 결정하는 데 직접적인 영향을 미치는 중요한 사항에 해당한다.

22) (아고다 플랫폼 및 예약 이용 약관 섹션B: 일반 예약 및 결제 약관 10.3) 귀하가 확인된 예약을 취소 또는 수정하는 경우 아고다는 여행 공급업체를 대신하여 최대 예약의 전체 비용까지 취소 및/또는 수정 수수료를 청구할 권리를 보유하며, 그러한 요금은 플랫폼에 표시됩니다.

(아고다 플랫폼 및 예약 이용 약관 섹션D: 항공편 21.2) 확정된 예약의 항공편 요소를 수정하거나 취소하려는 경우, 귀하는 현지 법률에서 금지하는 경우를 제외하고 아고다가 위의 10.3항에 따라 각 수정에 대해 1인당 최대 USD 50(또는 다른 통화를 기준으로 이에 상당하는 금액)의 추가 요금을 부과하며 이는 여행공급업체 및 항공사의 해당 요금에 더해 부과된다는 점을 인정합니다. 이러한 요금은 추가 요금이지만 당사의 항공편 예약 서비스에 대한 보상 중 일부입니다.

(아고다 플랫폼 및 예약 이용 약관 섹션D: 항공편 25.1.1 아고다 변경 및 취소 수수료) 아고다 변경 및 취소 수수료 적용의 경우, 약관에 따라, 확정된 예약의 항공편 요소에 대한 귀하의 변경 또는 취소 요청에 대해 프리미엄 등급의 경우 완전히 면제되며 플러스 등급의 경우 일부 면제됩니다. 해당 변경 및 취소 수수료는 여행 공급업체 및 항공사가 부과하는 수수료에 추가로 아고다에서 부과하는 수수료를 의미합니다. 환불 불가 또는 변경 불가 예약에는 계속해서 여행 공급업체와 항공사의 약관이 적용됩니다.

(아고다 플랫폼 및 예약 이용 약관) 본 약관 및 당사의 개인정보 보호정책...(중략)...취소 정책, 환불 정책, ...(중략)... 자주 묻는 질문(FAQ)을 포함하되 이에 국한되지 않는 본 약관에 언급된 문서는 귀하와 아고다 간의 법적 구속력이 있는 계약을 구성합니다.

(자주 묻는 질문(FAQ) 항공 예약 취소, 환불 및 변경) 예약을 어떻게 취소하나요? 예약 시 사용하신 아고다 계정으로 로그인하시기 바랍니다. 취소하고자 하는 예약을 선택하고 취소 정책을 검토하세요.

나. 항공권 환불 불가, 취소·변경 수수료 부과 사실이 중요한 사항에 해당되더라도 이를 충분히 고지했다는 주장

77 고지의 적절성은 종합적 맥락에서 파악되어야 하며, 피심인은 예약 절차 전반에 걸쳐 본건 운송조건에 대해 고지하였다고 주장한다.

78 피심인이 한정된 디지털인터페이스의 특성을 고려하여, ‘수하물 허용량 및 정책’ 링크를 통해, 상세 운송 규정을 확인할 수 있도록 설계한 것은 Expedia, Trip.com 등 글로벌 여행 플랫폼 업계의 표준적 관행을 따른 것이며, 기본 화면 우측 하단의 ‘예약 조건’을 통해 ‘일부 항공권은 변경 및 환불이 불가할 수 있음’을 고지, 기본 화면에 ‘항공사 수수료가 계속 적용된다’는 문구를 통해 고지하였고

79 이용약관 동의 단계, ‘수하물 허용량 및 정책’ 링크를 통해 구체적 환불 및 수수료 정보를 제공, 예약확인 이메일 및 예약 관리 화면을 통해 반복 고지하는 등 고지 의무를 이행했다고 주장한다.

80 그러나, 중요사항 미고지의 경우 고지가 전혀 없는 경우만 해당된다고 할 수 없고 개별적으로 예측 가능성이 있었는지 여부를 고려해야 하며²³⁾, 중요한 사항을 이용자가 실질적으로 인지하거나 이해할 수 있도록 설명하지 않는 경우에도 이에 해당한다.²⁴⁾

81 항공권 예약 시에 기본 화면에서 ‘항공사 수수료는 계속 적용된다’는 문구와 ‘예약 조건’의 ‘일부 항공권은 변경 및 환불이 불가할 수 있음’은 수수료 존재 가능성만 추상적으로 알릴 뿐, 예약 중인 항공권의 환불 불가 여부와 취소·변경 수수료 부담을 구체적으로 알려주지 않으며,

82 ‘항공권 환불 불가 및 취소·변경 수수료 부과 사실’과 전혀 관련 없는 문구인 ‘수하물 허용량 및 정책’ 링크에 고지하여 이용자가 해당 정보에 접근하기 곤란하게 한 행위는 중요한 사항을 제대로 고지했다고 할 수 없다.

23) “사업자의 설명의무를 면제하는 사유로서 ‘거래상 일반적이고 공통된 것’이라는 요건은 해당 약관 조항이 거래계에서 일반적으로 통용되고 있는지의 측면에서, ‘고객이 별도의 설명 없이도 충분히 예상할 수 있는 사항’인지는 소송당사자인 특정 고객에 따라 개별적으로 예측가능성이 있었는지의 측면에서 각 판단되어야 한다.”(대법원 2019. 5. 30. 선고 2016다276177 판결)

24) “중요한 내용을 설명하는 방법에 관하여는 특별한 제한을 두지 않고 있지만, 당해 계약의 체결 경위 및 방법, 약관에 대한 고객의 이해가능성, 당해 약관이 고객에게 미치는 불이익의 정도 등에 비추어 고객이 이해할 수 있는 설명방법을 취하여야 한다.”(대법원 2013. 2. 15. 선고 2011다69053 판결)

83 또한, 이용약관 링크나 예약확인 이메일은 일반적인 내용에 대한 설명이나 계약 체결 이후 설명한 것으로 이용약관 체결 시 중요사항 고지로 보기 어려우며

84 Expedia, Trip.com 등 글로벌 온라인 여행 플랫폼의 경우, 기본 예약 화면 전면에서 항공권 정책을 명확하게 고지하고 있어 피심인의 주장과 반대된다.

< 글로벌 여행 플랫폼의 운송조건 고지 예시 >

Expedia 항공권 예약	Trip.com 항공권 예약
 Expedia 앱 열기 항공편 > 결제 여행 일정 확인 서울 → 오사카 07:30 - 09:20 (1시간 50분, 직항) 피치 항공 • 5월 30일(토) 항공편 세부 정보 항공편 변경 오사카 → 서울 07:40 - 09:35 (1시간 55분, 직항) 피치 항공 • 5월 31일(일) 항공편 세부 정보 항공편 변경 선택하신 요금: Minimum - 기내 수하물 포함 × 환불 불가 × 변경 불가 총 금액 ₩376,300 요금 세부 정보 다음: 결제	 서울 ⇄ 오사카 티웨이항공 TW305 보잉 737-800 일 18:05 KIX 오사카 간사이 국제공항 T1 일반석 Smart Fare+Standard 수하물 - 휴대 수하물: 1개 - 위탁 수하물: 15kg 유연성 × 환불 불가(일부 구간) ⊕ 변경 수수료: 38,400원부터 기타 혜택 - 항공사 마일리지: 최소 1,660 - 발권: 결제 후 2시간 이내 여러 예약 및 항공권으로 여정이 분할됩니다 251,400원 253,800원 왕복 결제 방법: 내통장결제

다. 숙소 후지불 예약에서 추가 수수료는 ‘중요한 사항’이 아니라는 주장

85 피심인은 숙소 후지불 예약 시 추가 수수료가 여행상품 자체의 가격이 아니라 후지불 결제방식과 특정 청구통화를 선택할 때 조건부로 발생하는 결제 편의 비용이며, 즉시 결제를 선택하면 동일한 여행상품을 추가 수수료 없이 예약할 수 있으므로, 계약 체결 여부나 대가 결정이 아니라 결제방식 선택이라는 부수적 요소에 불과하다고 주장한다.

86 또한, 이용자가 추가 수수료를 알면 더 신중하게 선택할 수 있다는 추상적 가능성만으로는 계약 체결 여부 또는 대가 결정에 직접 영향을 미치는 중요한 사항으로 볼 수 없다고 주장한다.

87 그러나, 숙소 후지불 예약 시 발생하는 추가 수수료는 결제방식의 선택이라는 형식을 취하더라도 이용자가 최종적으로 지불할 총액을 최대 5% 증가시키는 등 금전적 부담이 발생하며

88 이용자는 동일한 숙소 상품에 대해 즉시 결제와 후지불을 비교하여 상품을 선택하므로 후지불 선택 시 추가 수수료가 존재한다는 사실과 추가 수수료 부담 금액은 결제방식 선택뿐만 아니라 최종 이용대가 및 계약 체결 여부에 직접적 영향을 미치는 중요한 사항에 해당한다.

89 특히 이용자가 ‘즉시 결제하기’를 선택하면 추가 수수료를 회피할 수 있다는 피심인의 주장은 오히려 해당 정보가 사전에 명확히 제공되어야 이용자가 합리적으로 선택할 수 있음을 의미하며 결제방식 선택과 계약상 대가 판단에 직접적인 영향을 미친다는 사실을 뒷받침한다.

90 또한, 후지불 예약 시 미국에서 발급된 미국통화로 청구되는 카드를 통하여 결제하는 등 극히 일부의 경우에만 추가 수수료가 발생하지 않고, 국내 이용자 대부분은 통상적으로 원화로 청구되는 카드로 결제하여 후지불 예약 시 추가 수수료가 발생하므로 조건부로 발생하는 비용이라고 보기 어렵다.

라. 숙소 후지불 예약에서 추가 수수료가 ‘중요한 사항’이라도 충분히 고지 했다는 주장

91 피심인은 결제 정보 화면의 ‘현재 요금’이 지금 결제하기와 나중에 결제하기 옵션을 병렬적으로 제공하기 위한 기준 금액이고, 나중에 결제하기 옵션 선택 시 하단 보조설명란을 통해 현재 요금과 다른 금액이 청구될 수 있음을 명확히 고지했다고 주장한다.

92 또한, ‘5% 조정’ 문구와 ‘자세히 보기’ 링크는 가격 변동 가능성과 산정근거를 확인할 수 있는 단서이며, 결제 정보 화면에서 통화 불일치는 이용자가 표시 통화와 다른 청구통화를 선택한 결과이며, ‘부담 없이 예약하세요’는 즉시결제를 유예할 수 있다는 절차적 편의 표현일 뿐 추가 비용이 없다는 의미가 아니라고 주장한다.

93 그러나, ‘현재 요금’이라는 표현은 이용자에게 해당 금액이 최종 결제되는 금액으로 오인할 수 있으므로, 후지불 선택 시 추가 5% 수수료가 포함되지 않았다거나 별도 추가 수수료가 부과된다는 사실을 ‘현재 요금’이 표시된 바로 인접한 위치에서 명확히 표시해야 하나 현재 요금만 표시하고 추가 수수료가 미포함되었다는 사실을 명확히 알리지 않아 이용자는 실제 부담할 금액을 직관적으로 파악하기 어렵다.

94 ‘5% 조정’은 추가 수수료의 부과 사실과 산정 방식을 직관적으로 설명하는 표현이 아니며, 이용자가 링크를 눌러야만 확인할 수 있는 설명 방식은 중요 사항 고지 방법으로 부족하다.

95 표시통화와 청구통화가 달라질 수 있다면 그 차이와 추가 수수료 포함 여부를 더 명확히 설명해야 하며, 이용자가 표시통화와 다른 청구통화를 선택했다는 사정만으로 사업자의 설명의무가 면제되지 않는다.

96 ‘부담 없이 예약하세요’라는 문구는 추가 비용이 명확히 분리 표시되지 않은 상황에서 비용 부담이 없다는 오인을 강화할 수 있으므로, 해당 홍보성 문구와 중요 비용 정보가 충돌하지 않도록 고지했어야 하나

97 추가 수수료를 부담함에도 ‘부담 없이’라고 상호 모순되는 문구를 사용²⁵⁾하거나, 예약확정 이메일에도 지불할 금액을 설명하면서 추가 수수료가 제외된 요금으로 거짓 고지하는 등 중요한 사항을 제대로 고지했다고 할 수 없다.

< 숙소 후지불 예약 확정 메일 일부 >

Booking Confirmation

체크인 시 고객님의 예약 확정서(전자 사본 또는 인쇄본)를 제시해 주시기 바랍니다.

agoda	agoda	agoda	agoda	agoda	agoda	agoda	agoda	agoda	agoda	agoda	agoda
Booking ID : 예약 번호:											
Booking Reference No : 예약 참조 번호:											
Client : 고객명:											
Member ID : 회원 ID:											
Country of Residence : 거주 국가:		대한민국									
Property : 숙소명:		新宿ワシントンホテル 本館 (Shinjuku Washington Hotel - Main Building) 新宿ワシントンホテル 本館									
Address : 주소:		3-2-9 Nishi-Shinjuku, Shinjuku-ku, 신주쿠, 도쿄 / 동경, 일본, 160-8336 東京都新宿区西新宿3-2-9, 新宿, 東京, 日本, 160-8336									
Property Contact Number : 숙소 연락처:		++81333430489									
Number of Rooms : 객실 수:		1									
Number of Extra Beds : 간이 침대 수:		0									
Number of Adults : 성인 수:		1									
Number of Children : 아동 수:		0									
Room Type : 객실 타입:		Single - Non-Smoking									
Promotion : 프로모션:		반박 특가 【2% 할인】									
프로모션에 대한 자세한 사항은 예약 확정 이메일을 참고하시기 바랍니다.											
[취소 정책]: 걱정 없는 예약! 2025년 5월 15일 전에 예약 취소 시 예약 무료 취소 가능! 체크인 날짜 전 1일 이내 예약 취소 시 첫 1박 요금이 취소 요금으로 부과됩니다. 예약한 호텔이나 숙소에서 체크인하지 않을 경우 노쇼(No-Show)로 간주되며, 첫 1박 요금이 취소 요금으로 부과됩니다(호텔 정책).											
[포함된 서비스 옵션] 커피 & 차, 무료 Wi-Fi, 익스프레스 체크인											
Arrival : 체크인:		2025년 5월 16일				Departure : 체크아웃:		2025년 5월 17일			
결제 카드: MasterCard		카드 번호: XXXX-XXXX-XXXX-1600									
Booked And Payable By : 예약 및 결제:		Agoda Company Pte, Ltd. 30 Cecil Street, Prudential Tower #19-08, Singapore 049712									
Remarks :		추후 요금을 선택하셨습니다. 2025년 5월 13일 화요일에 KRW(으)로 결제됩니다. 해당 일자에 JPY 16,3440(가) KRW 금액으로 환산되어 청구되며 약관 에 따라 요금은 달라질 수 있습니다.									

25) “제한 사항 링크를 통한 고지 문구에 ‘언제든지 취소할 수 있습니다’라는 내용과 ‘남은 결제기간에 대해서는 환불이나 크레딧이 제공되지 않습니다.’라는 상반된 내용을 함께 표시하고 있어 이용자가 그 의미를 알 수 없도록 모호하게 설명하여 오인을 유발하였음”(방통위 2020. 1. 22. 제2020-04-005호 의견)

6. 시정조치 명령

가. 업무 처리절차의 개선

98 피심인은 「전기통신사업법」 제52조 제1항 제9호에 따라 이 시정명령을 받은 날로부터 3개월 이내에 아래와 같이 전기통신역무에 관한 업무 처리절차를 개선 하여야 한다. 다만, 구체적 내용은 방송미디어통신위원회와 사전에 협의하여야 한다.

- (1) 온라인 웹 ‘Agoda.com’ 및 모바일 앱의 항공권 및 숙소 예약 초기 단계부터 예약 확정 통지까지 항공권 취소·변경 시 환불 조건·수수료 정책, 숙소 이용요금(상품통화로 표기된 이용요금을 표시통화로 환산 등), 추가 수수료 포함 여부 및 내역을 이용자가 쉽게 비교·확인할 수 있도록 명확하게 설명 또는 고지하는 방안을 마련하여 시행할 것
- (2) 온라인 웹 ‘Agoda.com’ 및 모바일 앱 개발 및 화면 설계 과정에서 이용요금, 취소·변경 수수료, 환불 가능 여부 등 중요한 사항이 이용자에게 명확하게 설명 또는 고지되는지를 사전에 점검할 수 있는 내부 절차를 마련하여 운영할 것
- (3) 이용약관, 이용요금 안내 등 서비스 관련 중요한 사항에 대해 외국어를 번역하여 국문으로 표시하는 경우 해당 국문 표현이 명확하게 작성되었는지 확인하고, 필요 시 외부 전문기관, 법률자문 또는 전문 번역 검토 등을 통해 국문 표현의 정확성과 의미 전달의 적정성을 검증할 것

나. 시정조치를 명령받은 사실의 공표

99 피심인은 「전기통신사업법」 제52조 제1항 제7호 및 같은 법 시행령 제44조의2에 따라 위 가. 의 시정조치를 명령받은 사실을 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 피심인 온라인 ‘Agoda.com’(PC 웹페이지 및 모바일 웹·앱 포함)의 첫 화면(전체화면의 6분의 1 이상 크기의 팝업창)을 통해 이용자가 초기 접속 시 자동으로 볼 수 있도록 하거나 클릭하여 볼 수 있는 연결문서로 4일 동안 게시하여야 한다. 이때, 구체적인 공표 내용 등은 방송미디어통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

< 공표 문안(예시) >

**아고다 컴퍼니 유한회사(Agoda Company Pte. Ltd.)는
「전기통신사업법」 위반을 이유로 시정명령을 받은 사실이 있음**

아고다 컴퍼니 유한회사(Agoda Company Pte. Ltd.)는 방송미디어통신위원회로부터 항공권 예약 및 숙소 후지불 예약 시 “중요사항 미고지 행위”로 업무 처리절차 개선 등 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2026년 00월 00일

아고다 컴퍼니 유한회사(Agoda Company Pte. Ltd.) 대표 0 0 0

다. 시정명령 이행계획서의 제출

- 100 피심인은 「전기통신사업법」 제52조 제1항 제11호 및 같은 법 시행령 제44조 제1호에 따라 시정조치를 명령받은 날부터 1개월 이내에 위 가. 및 나. 에 대한 시정조치 이행계획서를 작성하여 방송미디어통신위원회에 제출하여야 한다.

라. 시정명령 이행결과의 보고

- 101 피심인은 「전기통신사업법」 제52조 제1항 제11호 및 같은 법 시행령 제44조 제2호에 따라 각 시정명령 이행기간 만료일로부터 10일 이내에 시정조치 이행 결과를 방송미디어통신위원회에 제출하여야 한다.

7. 과징금 부과

가. 과징금 부과 근거

- 102 「전기통신사업법」 제53조 제1항, 같은 법 시행령 제46조 제2항 [별표6] 및 「금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준」 (방송미디어통신위원회고시 제2026-11호, 이하 ‘과징금 부과 세부기준’이라 한다)에 따라 피심인의 「전기통신사업법」 제50조 제1항 제5호의2 및 같은 법 시행령 제42조 [별표4] 제5호의2 나목 위반행위①(항공권 예약 관련 중요사항 미고지)와 위반행위②(숙소 후지불 예약 관련 중요사항 미고지)에 대하여 각각 과징금을 부과한다.

나. 과징금 상한액 및 기준금액

1) 과징금 부과 상한액

- 103 「전기통신사업법」 제53조 제1항, 같은 법 시행령 제46조 제2항 [별표6]에서 「전기통신사업법」 제50조 제1항 제5호의2를 위반한 행위에 대한 과징금 부과 상한액은 해당 전기통신사업자의 금지행위와 관련된 전기통신역무의 직전 3개 사업연도 연평균 매출액의 100분의 1 이하로 규정하고 있어

104 피심인의 아고다 플랫폼에서 발생한 국내 매출액을 기준으로 위반행위①의 위반기간 직전 3개 사업연도('22년~'24년)의 연평균 매출액은 천 억 천 만 원으로, 과징금 부과 상한액은 해당 매출액의 100분의 1 이하인 억 천 만 원이며,

105 위반행위②의 위반기간 직전 3개 사업연도('23년~'25년)의 연평균 매출액은 천 억 만 원으로, 과징금 부과 상한액은 해당 매출액의 100분의 1 이하인 억 천 만 원이다.

<표 6> 아고다 플랫폼 국내 매출액

(단위 : 백만 원)

구분	'22년	'23년	'24년	'25년
국내 매출액				
위반행위①	'22년~'24년 평균 매출액:			
위반행위②		'23년~'25년 평균 매출액:		

※ 출처: 피심인 제출자료

2) 기준금액

106 「전기통신사업법」 시행령 제46조 제2항 [별표6] 및 과징금 부과 세부기준 제4조 제1항에 따라 위반기간 동안 위반행위로 인하여 직·간접적으로 영향을 받는 서비스에 대한 매출액(이하 “관련 매출액”이라 한다)에 중대성의 정도에 따른 부과기준율을 곱한 금액으로, 위반행위별로 각각 산정한다.

<표 7> 기준금액 부과기준율 및 중대성 정도 판단 시 고려 사유

중대성의 정도	고려 사유	부과기준율
매우 중대한 위반행위	시장의 본질적인 왜곡, 피해규모의 광범위, 이용자의 피해회복이 이루어지지 않은 경우 등	2~3%
중대한 위반행위	시장의 단기적 왜곡, 피해가 중대하지만 광범위하지 않은 경우, 이용자의 피해회복이 일부 이루어진 경우 등	1~2%
중대성이 약한 위반행위	시장에 미치는 영향이 미미한 경우, 피해의 경미, 이용자 피해의 실질적 회복이 이루어진 경우 등	1% 이내

※ 「금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준」(방송미디어통신위원회고시 제2026-11호) 제4조 제1항 [별표1]

< 위반행위 ① - 항공권 예약 관련 중요사항 미고지 >

- 107 피심인은 온라인 여행플랫폼 시장에서 이용경험률 기준 약 17%²⁶⁾를 차지하는 등 피심인의 위반행위는 관련 시장에 영향을 미치는 행위로
- 108 중요사항을 고지받지 못한 이용자는 항공권 환불 불가, 취소·변경 시 수수료 부담 등이 발생하며, 피심인의 행위가 자진 시정 전까지 계속하여 이뤄진 점 등을 고려하여 '매우 중대한 위반행위'로 보아
- 109 민원 내역을 통해 위반행위가 확인된 '22. 6. 9.부터 피심인이 자진 시정한 '25. 1. 30.까지 위반기간 동안 관련 매출액인 억 천 만 원의 최대 부과 기준율인 3%를 적용하여 억 천 만 원을 기준금액으로 한다.

<표 8> 피심인 항공권 예약 서비스 관련 매출액

(단위 : 백만 원)

'22. 6. 9. ~	'23년	'24년	~ '25. 1. 30.	합계

※ 출처: 피심인 제출자료, '22.6.9.~12.31. 매출액은 '22년 매출액 일할 계산, '25.1.1.~1.30. 매출액은 '25년 매출액 일할 계산

< 위반행위 ② - 숙소 후지불 예약 관련 중요사항 미고지 >

- 110 피심인은 온라인 여행플랫폼 시장에서 이용경험률 기준 약 17%²⁷⁾를 차지하는 등 피심인의 위반행위는 관련 시장에 영향을 미치는 행위로
- 111 중요사항을 고지받지 못한 이용자는 숙소 후지불 예약 시마다 추가 요금이 발생하여 피해가 광범위하며, 피심인의 행위가 자진 시정 전까지 계속하여 이뤄진 점 등을 고려하여 '매우 중대한 위반행위'로 보아
- 112 민원 내역을 통해 위반행위가 확인된 '19. 12. 30.부터 피심인이 자진 시정한 '26. 2. 6.까지 위반기간 동안 관련매출액인 천 억 천 만 원의 최대 부과 기준율인 3%를 적용하여 억 천 만 원을 기준금액으로 한다.

26) '25년 국내 소비자의 온라인여행상품플랫폼 이용경험률: 아고다(17%), 여기어때(16%), 네이버(15%) 등('25.11월 컨슈머인사이트)

27) 각주 26)과 같음

<표 9> 피심인 숙소 후지불 예약 서비스 관련 매출액

(단위 : 백만 원)

'19. 12. 30. ~	'20년	'21년	'22년	합계
'23년	'24년	'25년	~ '26. 2. 6.	

※ 출처: 피심인 제출자료, '19.12.30.~12.31. 매출액은 '20년 매출액 일할 계산, '26.1.1.~2.6. 매출액은 '25년 매출액 일할 계산

다. 필수적 가중·감경

- 113 「전기통신사업법」 시행령 제46조 제2항 [별표6] 및 과징금 부과 세부기준 제7조 제1항에 따라 피심인 위반행위①의 위반행위 종료일 '25. 1. 30., 위반행위②의 위반행위 종료일 '26. 2. 6.을 기준으로 최근 3년간 동일한 행위로 방송미디어통신위원회로부터 과징금 처분을 받은 사실이 없어 각각 기준금액의 10%를 감경한다.

라. 추가적 가중·감경

- 114 피심인은 조사 착수 이후에 일부 자진 시정한 점과 조사에 협력한 점 등을 감경 사유로 주장하나 피심인의 미흡한 자진 시정 내용 등을 감안할 때 「전기통신사업법」 시행령 제46조 제2항 [별표6] 및 과징금 부과 세부기준 제8조에 따른 감경 사유는 인정하지 않는다.

마. 최종 과징금 부과액 결정

- 115 위반행위②의 기준금액에 필수적 가중·감경과 추가적 가중·감경을 거친 48억 6천만 원은 「전기통신사업법」 제53조 제1항, 같은 법 시행령 제46조 제2항 [별표6]에서 정하는 부과 상한액 10억 천만 원을 초과하여 피심인에게 아래와 같이 과징금을 부과한다.

< 과징금 산출 내역 >

구분	기준금액	필수적 가중·감경	추가적 가중·감경	과징금 산출	총 과징금
위반 행위①					24억 2천 4백만 원
위반 행위②					

※ ‘전기통신사업법 금지행위 위반에 대한 과징금 산정 실무요령’에 따라 최종 과징금 1억 원 이상은 백만 원 미만 단위를 절사함

8. 결 론

116 위 피심인의 「전기통신사업법」 위반행위에 대하여 같은 법 제52조 및 제53조에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

117 피심인은 이 시정조치 명령 및 과징금 부과 처분에 불복하는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송미디어통신위원회에 행정심판 청구 또는 행정법원에 소송을 제기할 수 있다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2026년 7월 6일

위 원 장 김 종 철 (인)

위 원 고 민 수 (인)

위 원 류 신 환 (인)

위 원 최 수 영 (인)

위 원 이 상 근 (인)

위 원 윤 성 옥 (인)