숙박 플랫폼 분야 자율규제 방안

I. 입점 계약 체결 관행 개선

숙박 플랫폼 사업자는 이용사업자(제휴점주)와 입점 계약을 체결할 때 아래와 같은 ‘공통 계약 조항(1.과 2.)’ 이 반드시 포함된 계약서 또는 약관(정책서 포함, 이하 ‘약관’ 이라 함)을 작성하여 서면 또는 전자문서의 형태로 지체 없이 교부하기로 한다.

1. 숙박 플랫폼 입점 약관(계약서) 기재 사항

- ① 입점 계약 기간, 제공되는 숙박중개서비스의 내용 및 범위, 계약 변경 및 계약 갱신 절차, 계약 해지 사유 및 절차, 손해배상 등의 구체적인 내용을 입점 약관(계약서)에 포함한다.
- ② 숙박중개서비스 개시에 필요한 절차, 숙박중개서비스 제한·중지·변경 사유 및 절차 등의 구체적인 내용을 입점 약관(계약서)에 포함한다.
- ③ 숙박중개서비스 운영 과정에서 숙박 상품의 취소, 환불 등과 관련된 이용사업자(제휴점주)와 소비자간 분쟁이 발생했을 경우 숙박 플랫폼 사업자는 관련 법령 및 소비자분쟁해결기준 등을 고려하여 원만한 합의에 이를 수 있도록 적극 협력하기로 한다는 내용을 입점 약관(계약서)에 포함한다.

- ④ 숙박중개서비스 또는 광고 상품에 대한 상세 정보, 숙박중개서비스 및 광고 상품의 이용요금·수수료·광고비 적용방식 및 세부 부과내역 등 구체적인 내용을 이용사업자(제휴점주)가 쉽고 명확히 알 수 있도록 입점 약관(계약서), 홈페이지, 안내페이지(링크) 등 다양한 방식으로 제공한다는 내용을 입점 약관(계약서)에 포함한다.
- 이용사업자(제휴점주)가 이용요금·수수료·광고비 등 입점계약상 중요한 내용에 대한 설명을 요구할 경우 숙박 플랫폼 사업자는 이용사업자(제휴점주)가 그 내용을 이해할 수 있도록 구체적으로 설명한다는 내용을 입점 약관(계약서)에 포함한다.
- ⑤ 이용사업자(제휴점주)에 대한 대금 정산 주기 및 절차 등을 이용사업자(제휴점주)가 쉽고 명확히 알 수 있도록 입점 약관(계약서), 홈페이지, 안내페이지(링크) 등 다양한 방식으로 제공하기로 한다는 내용을 입점 약관(계약서)에 포함한다.
- ⑥ 숙박 플랫폼 내에서 소비자의 검색에 따라 이용사업자(제휴점주)가 노출되는 순서를 결정하는 주요 기준(알고리즘 제외)을 이용사업자(제휴점주)가 이해할 수 있도록 플랫폼(홈페이지 등)에 안내한다.

2. 숙박 플랫폼 입점 계약 해지·변경 등의 사전통지

⑦ 숙박 플랫폼 사업자가 이용사업자(제휴점주)와 체결한 입점 계약을 해지하려는 경우에는 최소한 계약 해지 예정일의 14일 전까지 그 해지 이유를 구체적으로 이용사업자(제휴점주)에게 알리기로 한다. 다만, 불법행위, 소비자 피해 발생 우려 등 계약 해지 예정일로부터 14일 전까지 사전 통지가 곤란한 긴급하고 상당한 이유가 있는 경우에는 각 사의 약관에서 개별적으로 정하는 바에 따라 통지 기간을 달리 정할 수 있다.

⑧ 숙박 플랫폼 사업자가 이용사업자(제휴점주)와 체결한 입점 계약을 변경하려는 경우에는 최소한 계약 변경 예정일의 7일 전까지 그 변경 이유 및 내용을 구체적으로 이용사업자(제휴점주)에게 알리기로 한다.

- 단, 이용요금·수수료·광고비 변경 등 이용사업자(제휴점주)에게 중요한 계약 내용이 변경되는 경우에는 계약 변경 예정일의 30일 전부터 계약 변경 예정일까지 그 변경 이유 및 내용을 구체적으로 이용사업자(제휴점주)에게 알리기로 한다.

⑨ 숙박 플랫폼 사업자가 입점 계약에 따라 이용사업자(제휴점주)에게 제공하는 숙박중개서비스를 제한하거나 중지하려는 경우에는 제한 또는 중지 예정일의 7일 전까지 그 이유 및 내용을 구체적으로 이용사업자(제휴점주)에게 알리기로 한다. 다만, 불법행위, 소비자 피해 발생 우려 등 서비스 제한 또는 중지 예정일로부터 7일 전까지 사전 통지가 곤란한 긴급하고 상당한 이유가 있는 경우에는 각 사의 약관에서 개별적으로 정하는 바에 따라 통지 기간을 달리 정할 수 있다.

II. 숙박 플랫폼 사업자와 이용사업자간 분쟁 처리 절차 개선

- ① 숙박 플랫폼 사업자는 이용사업자(제휴점주)가 제기한 민원 등에 대해 불가피한 사정이 없는 한 민원 등의 접수일로부터 3영업일 이내에 그 처리경과 또는 결과 및 이유 등을 회신하기로 한다.
- ② 숙박 플랫폼 사업자는 숙박중개서비스 이용 과정 등에서 이용사업자(제휴점주)의 불만이나 민원이 발생하는 경우 이를 신속히 처리할 수 있도록 관련 인력과 설비를 충분히 마련하기로 한다.
- ③ 숙박 플랫폼 사업자와 이용사업자(제휴점주) 사이에 본 자율규제 방안에서 제시된 내용에 관하여 분쟁이 발생할 경우, 이를 신속하고 공정하게 해결하기 위하여 ‘(가칭) 숙박 플랫폼 자율분쟁조정협의회’를 설치한다.
 - 자율분쟁조정협의회의 위원 구성 및 운영 절차는 객관성과 독립성이 확보될 수 있도록 한다.
 - 그 밖에 자율분쟁조정협의회의 설치·구성·운영·조정절차 등에 관한 구체적인 방안은 기존의 다양한 사례들을 참고하여 숙박 플랫폼 사업자들 간의 협의를 통해 2024년 11월 말까지 마련하고, 2025년 2월 말까지 시범 운영 후 시행한다.
- ④ 숙박 상품의 취소, 환불 등과 관련된 이용사업자(제휴점주)와 소비자간 분쟁이 발생했을 경우 숙박 플랫폼 사업자는 관련 법령 및 소비자분쟁해결기준 등을 고려하여 원만한 합의에 이를 수 있도록 적극 협력하기로 한다.

Ⅲ. 이용사업자(제휴점주)와의 상생 및 부담 완화 방안

- ① 숙박 플랫폼 사업자들은 각 사별로 아래와 같은 이용사업자(제휴점주)와의 상생 및 부담 완화 방안을 시행하기로 한다.

< 숙박 플랫폼 사업자별 상생 및 부담 완화 방안 >

구분	상생 및 부담 완화 방안
야놀자	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 거래액 하위 40% 제휴점(3500여개)에 대한 중개수수료 1%p 1년 6개월간 인하 ▶ 해외 OTA 연계 판매 분담수수료 무료 지원 정책 종료 예정 → 1년 연장 ▶ 일반여행사 무료 중개서비스 한시적 제공
여기어때	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 거래액 하위 40% 제휴점(2800여개)에 대한 중개수수료 1%p 1년간 인하

- ② 이용사업자(제휴점주)가 이용요금·수수료·광고비 등 입점계약상 중요한 내용에 대한 설명을 요구할 경우 숙박 플랫폼 사업자는 이용사업자(제휴점주)가 그 내용을 이해할 수 있도록 구체적으로 설명하기로 한다.

②의 경우 숙박 플랫폼 사업자와 이용사업자(제휴점주)간 입점 계약 체결 시 ‘공통 계약 조항’으로서 포함하기로 한다.

Ⅳ. 기타사항

- 숙박 플랫폼 사업자들은 자율규제 기구 갑을 분과(추후 상설 자율규제 기구)를 통한 I.~III. 자율규제 방안의 이행상황 점검에 적극 협조하기로 한다.

- 이행상황 점검결과 I.~III. 자율규제 방안의 내용 중 합리적인 사유 없이 미이행한 사항이 있는 경우 자율규제 기구 갑을 분과(추후 상설 자율규제 기구)에서 1차로 해당 사업자에게 비공식 경고하기로 하고,
 - 1차 경고에 관한 미이행 사항이 합리적인 사유 없이 지속되거나 반복될 경우에는 2차로 미이행 사업자 현황 및 미이행 내용 등을 대외적으로 공표하기로 한다.
- III. 자율규제 방안 중 ①의 ‘숙박 플랫폼 사업자별 상생 및 부담 완화 방안’의 경우 각 플랫폼 사업자별 상생 및 부담 완화 방안의 시행기간이 종료되는 시점에 자율규제 기구 갑을 분과(추후 상설 자율규제 기구)에서 재검토하기로 한다.