

23. 상품권 관련업(2개 업종)

상 품 권		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비고
1) 금액상품권의 경우 잔액환급비율의 금액 이상에 상당하는 물품 또는 용역을 제공받고 그 잔액을 환급하여 줄 것을 요구하였으나 잔액환급을 거부하는 경우	○ 잔액 현금 환급	
2) 특정상품에 대하여 상품권 상환을 거부하거나 할인매장 또는 할인기간 중이라는 이유 등으로 상품권 상환을 거부하는 경우	○ 당해상품 제공의무 이행 또는 상환을 제시한 상품권의 권면금액 전액 현금 환급	
3) 상품권발행자의 영업양도 등이 있는 경우 상품권발행자의 변경 등의 이유로 상품권 상환을 거부하는 경우	○ 상환의무 이행	
4) 유효기간은 경과하였으나 상사채권 소멸시효(5년) 이내인 상품권의 상환을 거부하는 경우	○ 구매액의 100분의 90에 해당하는 현금, 물품 또는 용역의 상환 의무이행	* 금액형 상품권은 상품권 금액잔액을 상품권 구매시 적용된 할인율을 고려하여 환산한 금액의 100분의 90에 해당하는 금액 반환 {예: 금액형 상품권 1만원을 9천원에 할인 구매한 경우로서 상품권 전액을 사용하지 않은 경우, 반환금액은 8,100원임(9천원×90%)}
5) 물품상품권 또는 금액상품권의 경우 물품 또는 용역의 제공이 불가능하거나 지체되어 당해 상품권의 현금상환을 요구하였으나 이를 거부하는 경우	○ 상환의무 이행	
<p>- “상품권”이라함은 그 명칭 또는 형태에 관계없이 발행자가 일정한 금액이나 물품 또는 용역의 수량이나 기재(전자 또는 자기식 방법에 의한 기록을 포함한다)된 무기명증표를 발행·매출하고 그 소비자가 발행자 또는 발행자가 지정하는 자에게 이를 제시 또는 교부하거나 기타의 방법으로 사용함으로써 그 증표에 기재된 내용에 따라 물품 또는 용역을 제공받을 수 있는 유가증권을 말함. 또한, 전자금융거래법상 전자화폐나 선불전자지급수단의 상품권이 지류(紙類)형 상품권으로 발행(전환)될 경우에도 적용함</p> <p>- 잔액환급비율 (=구매대금/상품권 권면금액)</p> <p>.상품권의 권면금액이 1만원 초과일 경우 : 100분의 60</p> <p>.상품권의 권면금액이 1만원 이하일 경우 : 100분의 80</p> <p>.상품권을 2매 이상 동시에 사용한 경우에는 상품권 권면금액의 합계액을 기준으로 함. 다만, 구매대금과 무관한 상품권은 합계액에 포함하지 않음.</p> <p>- 보상책임자 : 상품권 발행자(직영매장포함)와 상품권발행자가 지정한자 (상품권사용가맹점 등)</p>		

신유형 상품권		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 신유형 상품권의 구매일로부터 7일이내에 환급을 요구하였으나 거부하는 경우	○ 상품권 구매액 전액 환급	
2) 금액형 상품권의 경우 잔액환급비율의 금액 이상에 상당하는 물품 등을 제공받고 그 잔액을 환급하여 줄 것을 요구하였으나 잔액 환급을 거부하는 경우	○ 잔액 환급	*잔액이란 구매액을 기준으로 사용 비율에 따라 계산하여 남은 비율의 금액을 말함
3) 발행자 등이 판매하는 물품 등을 제공받기 위해 상품권을 제시하였으나 특별한 사유없이 제공을 거부하거나 할인매장 또는 할인기간 중이라는 이유 등으로 제공을 거부하는 경우	○ 당해 물품 등의 제공의무를 이행하거나 제시한 상품권의 구매를 위해 소비자가 지급한 금액을 전액 환급	*다만, 발행자가 미리 상품권에 표시한 경우 특정매장 또는 물품 등에 대하여 상품권 사용 제한가능
4) 유효기간은 경과하였으나 상사채권 소멸시효(5년)이내 상품권 금액 등 반환을 거부하는 경우	○ 구매액의 100분의 90 반환	*금액형 상품권은 상품권 금액 잔액을 상품권 구매시 적용된 할인율을 고려하여 환산한 금액의 100분의 90에 해당하는 금액 반환 {예: 금액형 상품권 1만원을 9천원에 할인구매한 경우로서 상품권 전액을 사용하지 않은 경우, 반환금액은 8,100원임(9천원×90%)}
5) 물품 및 용역 제공형 상품권의 경우 물품 등의 제공이 불가능하거나 통상적인 기간보다 현저히 지체되는 경우	○ 동일한 금전적 가치의 신유형 상품권으로 교환 또는 구매액 반환	
-“신유형 상품권”이란 그 명칭에 관계없이 발행자가 일정한 금액이나 물품 또는 용역의 수량(이하 ‘금액 등’이라 함)이 전자적 방법으로 저장되어 있거나, 전자정보가 기록되어 있다는 것이 기재된 증표를 다음의 형태로 발행하고 소비자가 이를 발행자 또는 발행자와 가맹계약을 맺은 자 등 발행자에게 제시 또는 교부하거나 기타 방법으로 사용함으로써 그 증표에 기재된 내용에 따라 재화 또는 용역 등을 제공받을 수 있는		

신유형 상품권									
분	쟁	유	형	해	결	기	준	비	고
<p>것을 말함</p> <ul style="list-style-type: none"> ·전자형 상품권 : 금액 등이 전자적 장치에 저장(전자카드 등)된 상품권 ·모바일 상품권 : 금액 등이 전자정보로 기록되어 있음이 기재된 증표가 모바일 기기에 저장되고 제시함으로써 사용가능한 상품권 ·온라인 상품권 : 온라인상으로만 조회 및 사용이 가능한 상품권 <p>-신유형 상품권은 사용방법에 따라 금액형 상품권과 물품 및 용역 제공형 상품권으로 구분</p> <ul style="list-style-type: none"> ·금액형 상품권 : 충전형 또는 정액형 선불전자지급수단으로 유효기간내에 잔액 범위내에서 사용횟수에 제한 없이 자유롭게 상품 등을 제공받을 수 있는 상품권 ·물품 및 용역 제공형 상품권 : 한정된 재화 또는 용역 제공을 목적으로 발행된 상품권 <p>-금액형 상품권 잔액환급비율(=구매대금/상품권 금액)</p> <ul style="list-style-type: none"> ·상품권의 금액이 1만원 초과일 경우 : 100분의 60 이상 구매시 ·상품권의 금액이 1만원 이하일 경우 : 100분의 80 이상 구매시 <p>·다수의 상품권을 동시에 사용한 경우에는 총 금액을 기준으로 함. 다만, 구매대금과 무관한 상품권은 총 금액에 포함하지 않음</p> <p>-보상책임자 : 상품권 발행자(직영매장포함)와 상품권발행자가 지정한 자(상품권사용 가맹점 등)</p> <p>-환급요청자 : 상품권의 최종 소지자(최종 소비자가 환불을 요청할 수 없는 경우 구매자가 요청할 수 있으며, 구매자가 환불받은 경우 발행자는 환급에 관한 책임을 면함)</p>									