정보 무늬(QR코드) 이용 시, 음성으로 보도자료를
확인할 수 있는 앱을 다운로드할 수 있습니다.
안드로이드 아이폰

국민권익위원회
Anti-Corruption & Civil Rights Commission
보도자료
대체불가 대한민국

보도시점: 2026. 9. 22.(화) 08:30 배포: 2026. 9. 22.(화) 08:30

“봉안시설 사용취소 했는데 환불 불가?” 잔여 계약기간에 대한 사용료 반환해야

- 국민권익위, 잔여 계약기간에 대한 사용료를 반환하고 사용료 등의 환불규정 및 환급기준을 장사 등에 관한 조례에 규정하도록 의견표명

□ 국민권익위원회(위원장 정일연, 이하 국민권익위)는 봉안시설 사용취소에 따른 잔여 계약기간에 대한 사용료를 반환하고, 사용료 등의 환불규정 및 환급기준을 지방정부의 장사 등에 관한 조례에 규정하도록 해당 지방정부에 제도개선 의견표명했다.

□ ㄱ씨는 2023년 ㄴ지방정부에서 설치한 봉안시설인 “○○○ 추모의 집”에 돌아가신 부모님의 유골을 안치하고 15년 치 사용료(10만 원)를 납부했는데, 뒤늦게 ㄱ씨의 부친이 국가유공자로 국립묘지 현충원 안장 결정을 받게 되자 올해 5월 봉안시설 사용 취소를 신청 후 6월에 유골 반출을 완료하였다. 그런데 ㄴ지방정부가 “계약기간을 유지하지 않고 봉안시설 사용을 취소한 것은 사용자의 귀책사유이므로 사용료를 반환할 수 없다,”라고 하자 ㄱ씨는 국민권익위에 고충민원을 신청하였다.

□ 국민권익위의 조사 결과, “○○○ 추모의 집”은 ㄴ지방정부가 설치한 봉안당(납골당)으로 공설장사시설이며 「장사 등에 관한 법률」에 장사시설의 사용료 등에 관한 사항은 지방정부의 조례로 정하게

되어 있다. 그런데 ㄴ지방정부의 장사 등에 관한 조례에는 장사시설의 사용료 반환과 관련하여 천재지변이나 불가항력적 사유로 시설 이용이 불가능한 경우는 일할 계산해 반환하지만 사용자 귀책사유로 사용을 취소하는 경우는 반환하지 않는다고 규정되어 있었다.

□ 이에 국민권익위는 ▲국가유공자로 현충원 안장 결정을 받아 봉안시설 사용계약을 중도 해지한 것이 사용자 귀책인지 여부와는 별개로 봉안시설 사용 취소 시 잔여 계약기간에 대한 사용료를 전혀 반환하지 않는 것은 불합리한 점, ▲ㄴ지방정부는 봉안시설 사용 취소에 따라 다른 신규 사용자와 계약을 체결하여 다시 사용료를 징수할 수 있는 점, ▲공정거래위원회 고시인 '소비자 분쟁해결기준'에서도 봉안 후 소비자가 계약을 해지하는 경우 연차별 사용료 환급률을 정하고 있는 점 등을 고려하여 ㄴ지방정부가 잔여 계약기간에 대한 사용료를 ㄱ씨에게 반환하는 것이 바람직하다고 판단하였다.

□ 또한, 국민권익위가 2018년 6월에 68개의 지방정부를 대상으로 공설장사시설의 사용을 허가받은 자가 중도에 사용을 포기하고 그 시설을 반납하는 경우 잔여기간에 대한 사용료 등을 환불해야 한다고 제도개선 권고한 바 있고 「ㄴ지방정부 장사 등에 관한 조례」로 인하여 유사 민원이 발생할 우려가 있어, 봉안시설 사용계약 중도해지 시 잔여 계약기간에 대한 사용료 등의 환불규정 및 환급기준을 「ㄴ지방정부 장사 등에 관한 조례」에 규정하도록 제도개선 의견표명했다.

□ 국민권익위 민성심 고충처리국장은 "행정기관은 현행 규정을 이유로 국민의 권익을 침해하는 관행을 답습하기보다 해당 규정의 불합리함을 해결하려는 노력을 기울이는 것이 더욱 필요하다."라며, "앞으로도 국민권익위는 국민의 목소리에 귀 기울여 고충민원을 해결하고, 관련 고충민원을 유발하는 각종 법령이나 제도의 개선에도 적극적으로 나서겠다."라고 밝혔다.

담당 부서	복지노동민원과	책임자	과 장	임채수 (044-200-7421)
		담당자	사무관	권미영 (044-200-7430)







#국민권익위#고충민원#장사시설#봉안시설#봉안시설사용료#중도해지#장사등에관한조례##제도개선#소비자분쟁해결기준#현충원#국가유공자#국립묘지