



Original Article

Consumer Preferences for Fitness Center User Protection Policies

Dong-il Lee and Sang-back Nam*

Department of Sports Science, Hanyang University ERICA

Article Info

Received 2026. 04. 17.

Revised 2026. 06. 02.

Accepted 2026. 07. 07.

Correspondence*

Sang-back Nam

nsb@hanyang.ac.kr

Key Words

Fitness center,
Consumer protection,
Prepaid fees, Refund policy,
Discrete choice experiment,
Willingness to pay

PURPOSE This study investigated the preferences of users of fitness centers for consumer-protection policies and identified priorities for institutional reform. **METHODS** A discrete choice experiment was performed with 353 adults who had used a fitness center in the previous two years. The respondents completed eight choice tasks that compared the current system with improved policy packages varying in notification and refund guidance for suspension or closure, refund guarantees for prepaid fees, pre-closure settlement plans, local government intervention, fitness instructor placement standards, and additional monthly cost. **RESULTS** Users generally preferred having improved policy packages to the status quo. Among the policy attributes, mandatory prepaid-fee refund guarantees were the most influential, and they were followed by preferences for clearer notification and refund procedures and explicit instructor placement standards. These three attributes likewise generated significant positive willingness to pay. In contrast, on average, pre-closure settlement plans and local government intervention were not significant, although preference heterogeneity was observed across all respondents. **CONCLUSIONS** The findings suggest that user-centered reform of fitness center regulation should prioritize financial safeguards for prepaid fees, clearer closure and refund procedures, and more explicit operational standards for the placement of instructors. By quantifying consumer preferences for the specific policy components, this study provides empirical evidence for the setting of priorities to strengthen protection for fitness center users.

서론

건강에 대한 사회적 관심이 높아지면서 헬스장은 일상적인 소비 공간으로 자리 잡았지만(Choi, 2017; Lee & Bae, 2022), 동시에 소비자 피해가 발생하는 취약한 시장으로 남아 있다. 헬스장 거래는 대체로 수개월 단위의 선불식·장기계약 방식으로 이루어져 중도해지, 환급 거부, 폐업, 연락 두절과 같은 소비자 피해가 반복적으로 발생하고 있다(Cho, 2022). 한국소비자원(Korea Consumer Agency, 2025a)에 따르면 헬스장 관련 피해구제 신청 건수는 연간 1만 건을 상회하고 이 중 90% 이상이 계약해지 및 환급 관련 분쟁에 집중되어 있다고 보고했다. 이러한 피해는 소비자 보호장치의 미비로 인해 반복적으로 나타나는 구조적 문제임을 시사한다(Ban & Kwon, 2021; Jung,

2014). 특히 사업자의 갑작스러운 폐업이나 연락 두절로 인해 소비자가 납부한 선불이용료를 전혀 회수하지 못하는 사례가 지속적으로 발생하고 있음에도 이를 예방하거나 보전할 수 있는 제도적 장치는 여전히 미흡한 실정이다(Kwon, 2025; Yun, 2017). 따라서 헬스장에서 발생하는 소비자 피해는 제도적 취약성에서 비롯된 구조적 문제로 이해하여야 하며, 이에 대한 실효적 제도 개선 방안을 모색할 필요가 있다(Kim, 2024).

이러한 문제의식 속에서 관련 법과 제도는 점차 보완되고 있다. 2025년부터 시행된 「체육시설의 설치·이용에 관한 법률」 제29조 제3항은 체육시설업자의 휴업 및 폐업에 대한 사전 통지 의무의 법적 근거를 마련하였으며, 이에 따라 공정거래위원회(Fair Trade Commission, 2025)는 ‘체력단련장(헬스장) 이용 표준약관’을 개정하였다. 개정 약관의 주요한 내용으로는 휴업 또는 폐업 예정일 14일 전까지 이용자에게 휴·폐업 사유, 기간, 이용료 반환 방법을 통지하도록 의무화하였고 보증보험 가입 사실에 대한 고지 의무도 신설하였다. 그러나 이러한 제도 개선에도 불구하고 선불이용료를 사전에 보

© This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

전하는 장치, 폐업 이전 단계의 정산 관리 체계, 피해 발생 시 소비자에게 신속히 안내하는 체계 등 핵심 영역에서는 여전히 입법적 보완 필요성이 제기되고 있다(Jo, 2026). 실제로 국회에서는 관련 개정안이 지속적으로 발의되고 있으나 이는 현행 제도가 소비자 피해를 사전에 예방하기보다 사후적으로 대응하는 수준에 머물러 있음을 방증한다.

이처럼 실효성 있는 제도 개선을 위해서는 단순히 규제의 수와 강도를 높이는 것만으로는 충분하지 않다. 소비자가 실제로 수용할 수 있고 시장에서 지속 가능한 제도를 설계하기 위해서는 소비자의 선호와 수용 범위를 먼저 실증적으로 파악하는 작업이 우선되어야 한다(Lim & Yeo, 2010; van den Broek-Altenburg & Atherly, 2020). 다시 말해, 다양한 개선안 가운데 어떠한 조합을 결합해야 소비자 보호 효과를 높이면서도 소비자와 시장이 실질적으로 수용할 수 있는 제도 설계를 도출할 수 있는지가 핵심 과제이다(Jeong & Park, 2025; Kim, 2015).

그러나 소비자가 복수의 정책 수단 가운데 무엇을 더 중요하게 인식하고 어떠한 정책 조합을 더 선호하는지에 대한 정량적 분석은 여전히 미비하다. 예를 들어 보증보험 의무화와 같은 선불이용료 보호 장치를 도입할 경우, 사업자의 비용 부담이 증가하여 이용료 인상으로 이어질 가능성이 있다(Han, 2024). 선행연구에 따르면 보증보험 가입은 단기적으로 사업자의 비용 부담 증가와 실업률 상승 등 부정적 효과를 수반할 수 있는 것으로 보고되었다(Jung et al., 2005; Kim et al., 2023). 따라서 헬스장 이용자를 대상으로 소비자가 이러한 비용 증가를 어느 수준까지 수용할 수 있는지에 대한 근거가 제시될 필요성이 있다.

이는 보증보험 의무화에만 해당하는 문제가 아니다. 제도 개선의 효과는 정책 내용의 타당성뿐만 아니라 수혜자인 소비자의 수용성과 선호에 의해서도 결정되므로 소비자 관점의 분석이 결여될 경우 정책 우선순위를 설정하는 데 한계가 발생할 수 있다(Baek, 2008). 현재 국회에서 논의 중인 여러 개정안 역시 상이한 정책 초점을 지닌 복수의 조합으로 구성되어 있어 개별 조합의 필요성 확인하는 수준을 넘어 소비자 선호에 기반한 정책 우선순위의 도출이 요구된다.

구체적으로 2026년 현재 국회에서 논의 중인 체육시설법 개정안은 헬스장 이용자 보호를 위해 선불이용료 보호, 안전관리 강화, 부적격 사업자 관리라는 세 가지 제도 개선 방향을 포함한다. 먼저 선불식 체육시설업의 정의를 신설하고, 보증보험 가입, 이용자 고지, 휴·폐업 시 정산계획 제출, 지방자치단체의 피해자 현황 조사 및 긴급 안내 등을 통해 선납 이용료 피해를 예방하려는 내용이 제시되고 있다(S. Park, 2025). 또한 영업시간 중 체육지도자 배치 의무의 실효성을 강화하고, 체육지도자가 아닌 사람의 체육 강습을 제한함으로써 이용자의 안전과 서비스 품질을 확보하려는 방향도 포함된다(D. Park, 2025). 아울러 사전 통지 없이 휴업하거나 폐업한 사업자, 또는 행정제재를 받은 사업자에 대해 일정 기간 등록·신고를 제한하는 방안은 반복적 소비자 피해를 억제하기 위한 규제수단으로 논의되고 있다(Kim et al., 2026). 이처럼 개정안은 서로 다른 정책수단을 포괄하고 있으므로, 헬스장 이용자 보호정책의 실효성을 높이기 위해서는 소비자가 각 정책 요소를 어떻게 평가하고 어떠한 제도 개선을 우선적으로 요구하는지에 대한 실증적 분석이 필요하다.

앞선 필요성을 고려했을 때 복수의 정책 요소 간 상충관계와 비용 부담을 동시에 반영할 수 있는 분석 틀이 필요하다. 이산선택실험(Discrete Choice Experiment, DCE)은 응답자가 서로 다른 속성

조합으로 구성된 대안들 가운데 하나를 반복적으로 선택하는 과정에서 각 속성의 상대적 중요도와 속성 간 교환관계를 추정하는 방법이다(Kleij et al., 2017). 특히 DCE는 실제 시장에 완전하게 구현되지 않은 정책 대안이나 제도 개선안에 대해서도 소비자 선호를 측정할 수 있다는 점에서 제한된 상황의 정책 분석에 적합한 방법론으로 평가된다(Payne & Elliott, 2005; Ryan et al., 2001). 본 연구가 다루는 법률 개정안은 통지, 보증, 공적 개입 등 복합적 속성으로 구성되어 있어 각 요소 간 관계와 비용 수용성을 함께 분석할 수 있는 DCE가 적절한 방법론이라 할 수 있다.

이에 본 연구는 현재 국회에서 논의 중인 헬스장 이용자 보호 관련 법률 개정안의 주요 조합을 이산선택실험의 속성으로 구조화하고 실제 헬스장 이용자를 대상으로 각 제도 요소에 대한 선호와 상대적 중요도를 정량적으로 분석한다. 또한 현행 제도와 개선 제도 간 선택 확률을 추정하여 소비자 관점에서 실효성 있는 입법 대안의 우선순위를 도출하는 데 필요한 실증적 근거를 제시한다. 이를 통해 본 연구는 헬스장 이용자 보호를 위한 법률 개정안의 핵심 속성에 대한 소비자 선호와 지불의사금액을 정량적으로 추정하고 소비자 수용성에 기반한 정책 우선순위를 도출함으로써 실효성 있는 제도 설계에 필요한 학술적·정책적 근거를 제공하고자 한다.

연구방법

연구설계

본 연구는 헬스장 이용자 보호 관련 법률 개정안에 대한 소비자 선호를 분석하기 위하여 이산선택실험을 설계하였다. DCE는 응답자가 서로 다른 속성 조합으로 이루어진 대안들 가운데 하나를 반복적으로 선택하도록 설계함으로써 각 속성의 상대적 중요도와 속성 간 교환관계를 정량적으로 분석하는 방법이다. 본 연구에서는 현행 제도 수준을 유지하는 대안과 주요 조합이 개선된 대안을 제시하고 응답자가 각 선택문항에서 두 대안 가운데 더 선호하는 제도를 선택하도록 하는 대안 명시형 설계를 적용하였다. 이러한 설계는 실제 제도로 완전히 구현되지 않은 정책 조합에 대해 소비자 선호와 선택 확률을 추정할 수 있다는 점에서 헬스장 이용자 보호 관련 개정안의 정책 수용성을 평가하려는 본 연구의 목적에 부합하다.

속성 및 수준

본 연구의 속성은 현행 법·제도와 국회에 발의된 헬스장 이용자 보호 관련 개정안의 내용을 검토하여 도출하였다. 최근 개정된 체육시설법은 체육시설업자의 휴업·폐업에 대한 사전 통지 의무의 법적 근거를 마련하였다. 이어 공정거래위원회는 표준약관을 개정하여 휴업 또는 폐업 예정일 14일 전까지 이용자에게 휴업·폐업 사유, 기간, 이용료 반환 방법을 통지하도록 의무화하고 보증보험 가입에 대한 사실을 이용자에게 고지하도록 의무화하였다. 이외에 국회에 발의된 개정안들은 선불이용료 환급보증 의무화, 폐업 전 정산계획 제출, 지방자치단체의 피해자 보호 개입, 체육지도자 상시 배치 기준의 명확화 등 보다 적극적인 사전적 보호 조치를 포함하고 있다.

이러한 검토를 바탕으로 본 연구는 제도 개선안의 핵심 쟁점을 휴업·폐업 통지 및 환급 안내 수준, 선불이용료 환급보증 의무, 폐업

Table 1. DCE attributes and levels

Attribute	Level 1 (Status Quo)	Level 2 (Improved)
Notification & refund guidance	Notice 14 days before refund closure with notification of method	Notice 14 days before closure with explicit notification of refund procedure, deadline, and contact person
Prepaid fee refund guarantee	No mandatory refund insurance	Mandatory refund insurance enrollment with notification to users
Pre-closure settlement plan	No obligation	Mandatory submission of settlement plan with administrative corrective order
Local government intervention	No intervention provision	Mandatory victim investigation and emergency notification by local government
Fitness instructor placement	Current deployment standards applied	Explicit requirement for on-site deployment during all business hours
Additional monthly cost	KRW 0	KRW 1,000 / KRW 2,000 / KRW 3,000

전 정산계획 제출, 지방자치단체의 피해자 보호 개입, 체육지도자 배치 기준의 명확화, 월 추가부담액의 여섯 가지 속성으로 구조화하였다. 이 중 다섯 가지의 제도 속성은 현행 제도 수준과 개선 제도 수준의 2수준으로 구성하였으며, 비용 속성은 현행 제도 유지 시 추가 부담이 없는 수준을 포함하여 월 0원, 1,000원, 2,000원, 3,000원의 4수준으로 설정하였다. 최종 확정된 속성과 수준은 <Table 1>에 제시하였다.

실험설계 및 선택문항 개발

본 연구의 실험설계는 이분형 수준으로 구성된 5개의 제도 속성과 4개 수준의 구성된 비용 속성으로 이루어졌으며, 이에 따라 이론적으로 가능한 속성 조합은 $2^5 \times 4 = 128$ 개이다. 그러나 모든 조합을 응답자에게 제시할 경우 응답 부담이 과도하게 증가할 수 있으므로 본 연구는 직교설계(Orthogonal Design)를 적용하여 속성 간 독립성을

확보하는 동시에 선택문항 수를 축소하였다. 직교설계는 속성 간 상관관계를 최소화함으로써 각 속성의 주효과를 독립적으로 추정할 수 있도록 하는 실험설계 방법으로 다중공선성을 완화하고 추정치의 효율성을 높인다는 장점이 있다(Alamri et al., 2023). 또한 DCE 설계에서 응답자 1인당 적정 선택문항 수가 일반적으로 7~18개 사이로 권장된다는 점을 고려하여(Regier et al., 2013), 응답자당 8개의 선택문항을 제시하였다.

8개의 선택문항은 IBM SPSS Statistics 30.0의 직교설계 기능을 활용하여 도출하였다. 도출된 8개의 선택문항은 모든 응답자에게 동일하게 제시하는 단일 설문지 방식으로 구성하였다. 각 선택문항은 현행 제도를 고정된 기준대안(A안)으로 하고 개선 제도를 비교대안(B안)으로 제시하였다. 이는 응답자가 현행 제도와 개선 제도를 명확하게 구분하고 비교·선택할 수 있도록 하기 위한 것이다. 선택문항은 예시는 <Fig. 1>에 제시하였다.

1 선택 과제 1 — 다음 두 제도 중 더 선호하는 것을 선택해 주십시오.

속성	A안 (현행 제도)	B안 (개선 제도)
① 통지 및 환급안내	현행 수준	개선 개선
② 선불이용료 환급보증	현행 수준	현행 수준
③ 폐업 전 정산계획 제출	현행 수준	현행 수준
④ 지자체 피해자 보호 개입	현행 수준	개선 개선
⑤ 체육지도자 배치 명확화	현행 수준	현행 수준
⑥ 월 추가부담액	0원	3,000원
귀하의 선택	☐ A안 선택	☐ B안 선택

Fig. 1. Example of a discrete choice experiment task

자료 수집

본 연구는 최근 2년 이내에 헬스장에 유료 이용 또는 회원 등록 경험 이 있는 만 19세 이상 성인을 대상으로 비확률표본(Non-Probability Sampling) 중 편의표본추출법(Convenience Sampling)을 적용하여 표본을 모집하였다. 자료는 자기평가기입법(Self-Administered Survey)을 통해 수집하였으며, 스크리닝 문항을 활용하여 조사 기준에 부합하지 않는 응답자는 사전에 제외하였다. 자료 수집은 2026년 3월부터 약 3주간 온라인 설문조사 링크를 배포하는 방식으로 이루어졌으며, 총 385부의 설문지가 회수되었다. 이 가운데 불성실 응답으로 판단된 32부를 제외하고 최종적으로 353부를 분석에 활용하였다. 응답자 1인당 8개의 선택문항에 응답하도록 설계하였으므로 총 선택 관측치는 2,824개이다. 이는 패널 혼합 로짓모형을 활용한 모수 추정에 적용 가능한 수준으로 판단하였으며, 연구대상의 인구통계학적 특성은 <Table 2>에 제시하였다.

Table 2. Demographic characteristics of respondents

Variable	Category	n	%
Gender	Male	177	50.1
	Female	176	49.9
Age group	20s	103	29.2
	30s	107	30.3
	40s	83	23.5
	50s	47	13.3
	60s	13	3.7
Residence	Seoul	141	39.9
	Gyeonggi	132	37.4
	Chungcheong	31	8.8
	Jeolla	23	6.5
	Gyeongsang	26	7.4
	Under 2,000,000	36	10.2
Monthly household income (KRW)	2,000,000~3,999,999	99	28.0
	4,000,000~5,999,999	132	37.4
	6,000,000~7,999,999	57	16.1
	8,000,000 or more	29	8.2
Fitness center usage (past 2 years)	Less than 1 month	32	9.0
	1~6 months	90	25.5
	6~12 months	97	27.5
	12 months or more	134	38.0
Monthly fitness center fee (KRW)	Under 50,000	58	16.4
	50,000~99,999	183	51.9
	100,000~149,999	84	23.8
	150,000 or more	28	7.9
Total		353	100.0

분석 방법

본 연구는 응답자 간 선호의 이질성과 반복선택 자료의 특성을 반영하기 위하여 패널 혼합 로짓모형(Panel Mixed Logit Model)을 주 모형으로 적용하였다(Greene & Hensher, 2003). 조건부 로짓모형(Conditional Logit Model)은 고정계수 가정하에 응답자 간 선호 차이를 직접 추정하기 어렵고 동일한 응답자가 여러 선택문항에 반복적으로 응답하는 과정에서 발생하는 상관구조를 충분히 반영하는 데 한계가 있다(McFadden & Train, 2000). 반면 패널 혼합 로짓모형은 무작위계수를 통해 응답자 간 선호 이질성을 추정할 수 있으며, 동일 응답자의 반복선택에 따른 패널 구조를 반영할 수 있다는 장점이 있다(Train, 2009). 이에 따라 본 연구는 조건부 로짓모형을 결과 비교를 위한 기준모형으로 활용하고 패널 혼합 로짓모형의 추정 결과를 중심으로 해석하였다. 두 모형 모두 응답자가 효용을 극대화하는 대안을 선택한다고 가정하는 확률효용이론(Random Utility Theory)에 근거한다. 이에 따라 응답자 n 이 선택문항 i 에서 대안 j 를 선택할 때 얻는 효용 U_{njt} 는 다음과 같이 표현된다.

$$U_{njt} = V_{njt} + \varepsilon_{njt} \quad \dots\dots \text{Eq. 1.}$$

여기서 V_{njt} 는 관측 가능한 체계적 효용을, ε_{njt} 는 비관측 확률오차를 의미한다. 본 연구는 현행 제도와 개선 제도의 두 대안 가운데 하나를 선택하는 구조로 설계되었으며, 체계적 효용은 현행 제도를 기준으로 한 개선 제도의 효용으로 다음과 같이 명시하였다.

$$V_{njt} = ASC + \beta_{1n}X_{1njt} + \beta_{2n}X_{2njt} + \beta_{3n}X_{3njt} + \beta_{4n}X_{4njt} + \beta_{5n}X_{5njt} + \beta_6 COST_{njt} \quad \dots\dots \text{Eq. 2.}$$

여기서 ASC는 현행 제도에 비해 개선 제도에 대해 응답자가 갖는 전반적 선호를 포착하는 대안특화상수(Alternative-Specific Constant)이다. X_{1njt} 부터 X_{5njt} 까지는 각 정책속성을 나타내며, $COST_{njt}$ 는 월 기준 총 추가부담액을 의미한다. 또한 β_{1n} 부터 β_{5n} 는 정책속성에 대한 응답자별 선호계수를, β_6 은 비용 속성에 대한 고정계수를 나타낸다. 응답자 n 이 선택문항 i 에서 개선 제도를 선택할 확률은 다음과 같다.

$$P(B|A, B) = \frac{\exp(V_{nBt})}{\exp(V_{nAt}) + \exp(V_{nBt})} \quad \dots\dots \text{Eq. 3.}$$

패널 혼합 로짓모형은 응답자 수준에서 전체 선택열의 결합확률을 구성한 뒤 무작위계수의 분포에 대해 적분함으로써 선택확률을 추정한다(Boxall & Adamowicz, 2002). 본 연구에서는 비용속성 계수를 고정계수로 처리하였으며, 모형 추정에는 시뮬레이션 기반 최대우도추정법(Simulated Maximum Likelihood Estimation)을 적용하였다(Kim & Kyung, 2017). 각 속성 수준은 더미변수(Dummy Variable)로 코딩하였으며, 계수가 양(+)의 값을 가지면 해당 속성이 선택확률을 증가시키는 요인으로, 음(-)의 값을 가지면 선택확률을 감소시키는 요인으로 해석하였다(Hu et al., 2022). 또한 계수값(β)의 절댓값이 클수록 해당 속성이 응답자의 선택에 미치는 영향이 큰 것으로 해석하였다. 상대적 중요도(Relative Importance)는 각 정책속성의 최고 수준과 최저 수준 간 효용 차이의 범위를 산출한 뒤 각

속성의 범위가 전체 효용 범위의 합에서 차지하는 비율로 계산하였다 (Blamey et al., 1999).

각 정책속성에 대한 한계지불의사액(Marginal Willingness to Pay, MWTP)은 비용속성 계수에 대한 정책속성 계수의 비율로 산출하였다. 이 값은 응답자가 특정 정책속성의 개선을 위해 추가로 부담할 의사가 있는 비용의 기대값을 의미한다. 모든 분석은 Rversion 4.5.3과 RStudio를 활용하여 수행하였다.

$$MWTP = -\frac{\beta_k}{\beta_6} \quad \dots\dots \text{Eq. 4.}$$

연구결과

선택 속성의 상대적 중요도

조건부 로짓모형의 추정계수를 활용하여 각 제도속성의 상대적 중요도를 산출한 결과는 <Table 3>과 같다. 전체 5개 속성 가운데 선불이용료 환급보증이 36.08%로 가장 높은 중요도를 나타냈으며, 그다음으로 체육지도자 배치 기준의 명확화(27.67%), 통지 및 환급안내(25.47%), 폐업 전 정산계획 제출(8.23%), 지방자치단체의 피해자 보호 개입(2.55%) 순으로 나타났다. 이러한 결과는 헬스장 이용자들이 폐업 발생 시 금전적 피해를 직접적으로 보전할 수 있는 제도를 가장 중요하게 인식하고 있으며, 행정기관의 개입과 같은 간접적 보호수단에는 상대적으로 낮은 중요도를 부여하고 있음을 시사한다.

조건부 로짓 모형 추정 결과

조건부 로짓모형의 추정 결과는 <Table 4>와 같다. 대안특화상수는 $\beta = 1.112(p < .001)$ 로 유의하게 나타났으며, 이는 응답자들이 속성 구성과는 별개로 현행 제도보다 개선된 제도(B안)를 전반적으로 더 선호하고 있음을 의미한다. 개별 속성의 추정 결과를 보면 선불이용료 환급보증($\beta = 0.457, p < .001$), 통지 및 환급안내($\beta = 0.323, p < .01$), 체육지도자 배치 명확화($\beta = 0.351, p < .05$)는 통계적으로 유의한 정(+)의 계수를 나타냈다. 이는 이들 속성이 현행 수준보다 개선된 수준으로 제시될 때 응답자의 선택확률이 유의하게 증가함을 시사한다. 반면 폐업 전 정산계획 제출($\beta = 0.104, p > .05$)과 지자체 피

Table 3. Relative importance of policy attributes

Attribute	Coefficient	Relative Importance (%)
Prepaid fee refund guarantee	0.457	36.08
Fitness instructor placement	0.351	27.67
Notification & refund guidance	0.323	25.47
Pre-closure settlement plan	0.104	8.23
Local government intervention	0.032	2.55
Total	1.2676	100.00

Table 4. Conditional logit model estimation results

Attribute	Level	Coef.	SE
Alternative-specific constant		1.112***	0.192
Notification & refund guidance	Improved	0.323**	0.124
Prepaid fee refund guarantee	Improved	0.457***	0.096
Pre-closure settlement plan	Improved	0.104	0.212
Local government intervention	Improved	0.032	0.254
Fitness instructor placement	Improved	0.351*	0.149
Additional monthly cost		-0.281***	0.052
Log Likelihood		-1,792.32	

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

해자 보호 개입($\beta = 0.032, p > .05$)은 통계적으로 유의하지 않았다. 한편 비용계수는 $\beta = -0.281(p < .001)$ 로 유의한 음(-)의 값을 보여 추가 부담이 증가할수록 개선 제도를 선택할 확률이 낮아지는 것으로 나타났다. 이는 모형의 추정 결과가 이론적 기대와 부합함을 보여준다.

혼합 로짓 모형 추정 결과

응답자 간 선호의 이질성을 반영하기 위하여 패널 혼합 로짓모형을 추가로 추정하였으며, 그 결과는 <Table 5>에 제시하였다. 두 모형 간 우도비 검정 결과 $\chi^2(6) = 521.44(p < .001)$ 로 나타나 패널 혼합 로짓모형이 조건부 로짓모형보다 자료에 더 적합한 것으로 확인되었다. 평균계수 추정치를 살펴보면 통지 및 환급안내($\beta = 0.710, p < .001$), 선불이용료 환급보증($\beta = 0.752, p < .001$), 체육지도자 배치 명확화($\beta = 0.580, p < .05$)는 유의한 정(+)의 계수를 나타내어 조건부 로짓

Table 5. Mixed logit model estimation results

Attribute	Level	Mean		SD	
		Coef.	SE	Coef.	SE
Alternative-specific constant		2.038***	0.302	-	-
Notification & refund guidance	Improved	0.710***	0.197	1.403***	0.184
Prepaid fee refund guarantee	Improved	0.752***	0.168	1.452***	0.200
Pre-closure settlement plan	Improved	−0.177	0.328	0.715**	0.228
Local government intervention	Improved	−0.101	0.413	1.952***	0.174
Fitness instructor placement	Improved	0.580*	0.245	1.263***	0.199
Additional monthly cost		−0.475***	0.080	-	-
Log Likelihood		−1,531.60			

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Table 6. Marginal willingness to pay (MWTP) with 95% confidence intervals

Attribute	Level	MWTP	95% CI
Notification & refund guidance	Improved	1,494	[542, 2,446]
Prepaid fee refund guarantee	Improved	1,583	[715, 2,452]
Pre-closure settlement plan	Improved	-373	[-1,733, 986]
Local government intervention	Improved	-213	[-1,920, 1,494]
Fitness instructor placement	Improved	1,221	[134, 2,309]

모형의 결과와 일관된 방향성을 보였다. 반면 폐업 전 정산계획 제출($\beta = -0.177, p > .05$)과 지자체 피해자 보호 개입($\beta = -0.101, p > .05$)은 평균계수가 통계적으로 유의하지 않았다. 그러나 표준편차 추정치를 보면 폐업 전 정산계획 제출($SD = 0.715, p < .01$)과 지자체 피해자 보호 개입($SD = 1.952, p < .001$)을 포함한 5개 속성 모두에서 표준편차가 통계적으로 유의하게 나타났다. 이는 평균계수가 유의하지 않은 두 속성에 대해서도 응답자 집단 내부에 선호의 이질성이 크게 존재함을 의미하며, 향후 잠재계층분석이나 상호작용 분석을 통해 집단별 선호 차이를 보다 구체적으로 규명할 필요가 있음을 시사한다.

한계지불의사액(MWTP) 추정 결과

혼합 로짓모형의 추정계수를 바탕으로 산출한 각 속성별 한계지불의사액과 델타 방법을 통해 추정된 95% 신뢰구간은 <Table 6>에 제시하였다. 유의한 추정치를 보인 세 속성의 MWTP를 살펴보면 선불이용료 환급보증이 월 1,583원(95% CI [715, 2,452])으로 가장 높았고 그다음으로 통지 및 환급안내 1,494원(95% CI [542, 2,446]), 체육지도자 배치 기준의 명확화 1,221원(95% CI [134, 2,309]) 순으로 나타났다. 세 속성 모두 95% 신뢰구간에 0이 포함되지 않아 통계적으로 유의한 지불의사가 확인되었다. 반면 폐업 전 정산계획 제출(MWTP = -373원, 95% CI [-1,733, 986])과 지방자치단체의 피해자 보호 개입(MWTP = -213원, 95% CI [-1,920, 1,494])은 신뢰구간에 0이 포함되어 통계적으로 유의한 지불의사가 확인되지 않았다.

논 의

본 연구는 이산선택실험을 활용하여 헬스장 소비자 보호 제도의 주요 개선 속성에 대한 이용자의 선호와 지불의사를 실증적으로 분석하였다. 분석 결과, 헬스장 소비자 보호 정책의 우선순위는 금전적 피해의 예방과 정보 제공 체계의 정비를 우선 과제로 설정할 필요가 있는 것으로 확인되었다.

먼저 상대적 중요도와 한계지불의사액(MWTP) 분석 결과, 선불이용료 환급보증이 가장 높은 선호를 나타냈다. 상대적 중요도는 36.08%로 5개 속성 가운데 가장 높았으며, MWTP 역시 월 1,583원으로 가장 크게 추정되었다. 이러한 결과는 헬스장 서비스의 거래 구조가 장기간의 선불계약을 전제로 한다는 점과 밀접하게 관련된다. 소비자

는 계약 체결 시점에 이용요금을 선납하지만 실제 서비스는 계약기간에 걸쳐 순차적으로 제공된다(Kim, 2020). 이로 인해 사업자의 경영 악화나 폐업이 발생할 경우 계약상 위험과 경제적 손실이 소비자에게 집중될 가능성이 높다(Ko, 2012). 따라서 헬스장 소비자 보호는 사후적 분쟁 해결에만 의존하기보다 계약 체결 단계에서부터 선납금의 안전성을 확보할 수 있는 사전적 제도 설계에 초점을 둘 필요가 있다(Duan & Zheng, 2025). 특히 헬스장 소비자 피해는 개별 사업자의 일탈행위라기보다 장기 선결제 중심의 거래 관행과 제도적 보호 장치의 미비가 결합된 구조적 문제로 이해할 수 있다(Kim, 2024). 이는 이용자들이 형식적인 권리 보장보다 폐업과 같은 예기치 못한 상황에서 경제적 손실을 실질적으로 완화할 수 있는 보호장치를 중요하게 평가하고 있음을 보여준다(Kim et al., 2018; Son, 2017).

이러한 맥락에서 선불이용료 환급보증은 구조적 위험을 완화하기 위한 핵심적인 소비자 보호장치로 검토될 필요가 있다. 다만 환급보증 제도의 실효성을 확보하기 위해서는 이를 단순히 보증보험 가입 의무로 규정하는 데 그치지 않고 소비자가 계약 체결 시점에서 보장 여부와 보장 범위를 명확히 확인할 수 있도록 제도화해야 한다(Fair Trade Commission, 2025). 구체적으로 계약서와 전자영수증에 보증보험 가입 여부, 보장 대상 금액, 보장기간, 환급 청구 절차, 보증기관 연락처 등을 의무적으로 표시하고 폐업 또는 연락 두절이 발생한 경우 소비자가 사업자를 경유하지 않고 보증기관에 직접 환급을 청구할 수 있는 절차를 마련할 필요가 있다(Financial Services Commission, 2025). 또한 모든 사업장에 동일한 규제 부담을 부과하기보다 장기 선불계약 비중, 회원권 판매 규모, 선납금 규모, 민원 발생 이력 등을 고려하여 위험 수준이 높은 사업장에 보다 엄격한 보증 기준을 적용하는 차등적 접근이 요구된다(Black & Baldwin, 2010). 이는 소비자 보호의 실효성을 제고하는 동시에 소규모 사업자의 과도한 비용 부담을 완화할 수 있는 균형적 제도 설계 방안이라 할 수 있다.

다음으로 폐업 시 통지 및 환급안내와 체육지도자 배치 기준의 명확화 역시 통계적으로 유의한 지불의사를 나타냈다. 통지 및 환급안내의 MWTP는 1,494원으로 선불이용료 환급보증에 근접한 수준으로 높게 나타났다. 이러한 결과는 이용자들이 자신의 권리를 실제로 행사할 수 있는 절차적 조건을 중요한 소비자 보호 요소로 인식하고 있음을 시사한다. 환급 제도가 마련되어 있더라도 폐업 사실이 적시에 고지되지 않거나 환급 절차가 복잡하고 불명확할 경우 제도상 권리는 실질적인 소비자 보호로 이어지기 어렵다(Lee, 2018). 이는 소비자 보호의 실효성이 환급권의 존재 여부뿐만 아니라 소비자가 관련 정보를 이해하고 활용할 수 있는 절차적 접근 가능성에 의해 좌우된다는 점을 보여준다(Park & Hong, 2024). 따라서 향후 제도 설계에서는 휴·폐업 통지를 단순히 폐업 예정 사실을 알리는 형식적 고지로 한정하지 않고 소비자가 환급권을 행사하는 데 필요한 정보를 포함한 표준화된 환급안내서 형태로 제공할 필요가 있다.

구체적으로 해당 안내에는 폐업 예정일, 잔여 이용기간, 환급 산정 기준, 예상 환급액, 환급 신청기한, 신청 방법, 제출 서류, 담당자 연락처, 보증보험 청구 가능 여부 등이 포함되어야 한다(Ministry of Government Legislation, 2026a). 또한 문자메시지, 전자우편, 모바일 알림, 사업장 게시 등 복수의 통지 방식을 병행함으로써 사업자가 고지 의무를 형식적으로 이행하는 문제를 완화할 필요가 있다. 특히 환급액 산정 기준은 중도해지 분쟁에서 반복적으로 쟁점이 되는 영역으로 정상이 기준과 할인계약가 기준 중 어떠한 방식을 적용

할 것인지가 명확하지 않을 경우 소비자와 사업자 간 해석 차이로 인해 분쟁이 지속될 수 있다(Korea Consumer Agency, 2025b). 따라서 환급 제도의 실효성을 높이기 위해서는 환급보증 제도의 도입과 함께 환급액 산정 기준의 표준화와 명문화를 병행해야 한다(Jeong, 2020). 이와 같은 운영 기준이 마련될 때 휴·폐업 통지 의무는 단순한 정보 제공을 넘어 소비자가 실제 상황에서 환급 절차에 즉시 대응하고 권리를 행사할 수 있도록 지원하는 절차적 보호장치로 기능할 수 있다(Ko, 2018).

체육지도자 배치 명확화에 대해 유의한 선호가 확인되었으며, 이 속성의 MWTP는 1,221원으로 추정되었다. 이러한 결과는 이용자들이 소비자 보호를 단순한 금전적 보상이나 환급 문제로 한정하지 않고 계약 이행 과정에서 제공되는 서비스의 적정성과 안전성까지 포함하는 개념으로 이해하고 있음을 보여준다(Lee & Bae, 2022; Seo & Kim, 2024). 특히 체육지도자 배치 기준의 명확화는 이용 기간 전반에 걸쳐 소비자가 경험하는 서비스의 질과 신체적 안전을 보장하는 요소라는 점에서 중요하다(Kim et al., 2019). 이는 헬스장 소비자 보호 제도가 사후적 피해 보상에 머무르지 않고 서비스 이용 단계에서 발생할 수 있는 위험을 예방하는 방향으로 확장될 필요가 있음을 시사한다(Hwang, 2024; Kang, 2021). 일반 이용자는 시설 이용 과정에서 지도자의 전문성, 실제 상주 여부, 지도 범위를 정확하게 파악하기 어렵기 때문에 자격 요건과 배치 기준을 제도적으로 명확히 규정할 필요가 있다. 이러한 필요성은 현행 법제상 체육지도자 배치 의무가 규정되어 있음에도 상시 배치 여부 등에 관한 기준이 불명확하여 제도의 실효성이 충분히 확보되지 못하고 있다는 지적을 통해 뒷받침된다(Kim & Kim, 2024).

더 나아가 잘못된 운동 지도나 안전관리의 부재는 부상 또는 건강 악화로 이어질 수 있다는 점에서 체육지도자 배치 기준은 이용자의 안전 문제와 직접적으로 연결된다(Choi, 2019). 따라서 체육지도자 배치 기준은 단순히 자격 보유자의 존재 여부를 확인하는 방식에서 벗어나 실제 영업시간 중 이용자가 지도와 안전관리를 받을 수 있는 운영 기준으로 구체화될 필요가 있다(Ministry of Government Legislation, 2026b). 예를 들어 사업장 내 체육지도자 자격 보유 여부, 실제 상주 시간, 담당 업무 범위, 응급상황 대응 책임자 등을 이용자가 확인할 수 있도록 게시하고 무인 또는 부분 무인 운영 시설의 경우 안전관리 책임자, 비상연락체계, 사고 대응 매뉴얼을 별도로 갖추도록 해야 한다(Thompson et al., 2020). 또한 개인지도, 자유운동, 그룹운동 등 서비스 유형에 따라 지도자의 배치 기준과 책임 범위를 구분함으로써 서비스 제공 방식에 부합하는 안전관리 체계를 마련할 필요가 있다(Gray & Finch, 2015). 이와 같은 제도 설계는 체육지도자 배치 기준을 형식적 규제에서 실질적인 안전관리 기준으로 전환하고 이용자의 신체적 위험을 예방하는 소비자 보호장치로 기능하게 할 수 있다.

반면 폐업 전 정산계획 제출과 지방자치단체의 피해자 보호 개입은 평균계수와 MWTP 수준에서 통계적으로 유의하지 않았다. 이들 두 속성은 전체 응답자 차원에서는 상대적으로 우선순위가 낮은 제도로 해석될 수 있으나 혼합 로짓모형에서 추정된 표준편차가 각각 유의하게 나타났다는 점에서 보다 신중한 해석이 요구된다. 특히 지방자치단체의 피해자 보호 개입은 전체 속성 가운데 가장 큰 표준편차를 보여 응답자 집단 내부의 선호 이질성이 매우 크게 나타났음을 시사한다. 이는 일부 이용자는 행정기관의 적극적 개입을 강하게 지지하는 반면, 다른 일부 이용자는 이를 불필요하거나 과도한 개입으로

인식할 가능성이 있음을 의미한다. 폐업 전 정산계획 제출 역시 평균적으로는 뚜렷한 선호가 확인되지 않았으나 특정 소비자 집단이나 피해 위험이 높은 상황에서는 중요한 보호 수단으로 인식될 가능성이 있다. 따라서 이 두 제도는 단순히 효과가 낮거나 불필요한 제도로 해석하기보다 소비자 특성과 거래 위험 수준에 따라 수용성이 달라지는 보완적·조건부 보호수단으로 이해할 필요가 있다.

정책적으로도 폐업 전 정산계획 제출과 지방자치단체 개입을 모든 헬스장에 동일하게 적용되는 보편적 1차 보호수단으로 설계하기보다는 장기 선불계약 비중이 높거나 회원권 선평매 규모가 큰 사업장, 환급 관련 민원이 반복적으로 발생한 사업장, 휴·폐업 가능성이 높은 사업장 등 피해 위험이 큰 경우에 작동하는 차등적 보호장치로 구체화하는 것이 적절하다(Baldwin & Black, 2016; Kim, 2024). 예를 들어 이러한 고위험 사업장에 대해서는 폐업 전 정산계획 제출을 의무화하고 지방자치단체가 이용자 현황 파악, 환급 절차 안내, 긴급 고지 등 최소한의 행정적 지원을 수행하도록 할 수 있다. 반면 일반적인 영업 상황에서는 환급보증, 휴·폐업 통지 및 환급안내, 체육지도자 배치 기준과 같이 소비자가 직접 체감할 수 있는 보호장치를 우선 적용하는 것이 제도의 수용성을 높이는 데 유리하다(Ko, 2015). 이러한 해석은 평균계수가 유의하지 않았다는 결과를 제도의 불필요성으로 단정하기보다 제도의 적용 대상과 작동 조건을 정교화해야 한다는 정책적 함의로 이해할 필요가 있음을 보여준다(Hensher et al., 2015). 나아가 향후 연구에서는 연령, 이용 기간, 계약 방식, 피해 경험 여부 등 소비자 특성에 따라 해당 제도에 대한 선호와 수용성이 어떻게 달라지는지를 구체적으로 분석할 필요가 있다.

또한 본 연구에서 대안특화상수가 조건부 로짓모형과 혼합 로짓모형 모두에서 유의한 정(+)의 값을 나타냈다는 점은 중요한 의미를 지닌다. 이는 개별 속성의 조합과는 별개로 응답자들이 현행 제도보다 개선된 제도를 전반적으로 더 선호하고 있음을 의미한다. 다시 말해 현재의 헬스장 소비자 보호 수준에 대해 이용자들이 상당한 불만족을 가지고 있으며, 제도 개선의 필요성을 폭넓게 인식하고 있음을 보여준다. 특히 혼합 로짓모형에서 ASC의 크기가 더 크게 나타난 것은 응답자 간 선호 이질성을 통제한 이후에도 제도 개선에 대한 전반적 선호가 더욱 분명하게 확인되었음을 시사한다. 이는 개별 정책 수단에 대한 선호를 넘어 헬스장 소비자 보호 체계 전반에 대한 구조적 재정비 요구가 존재함을 보여준다.

비용변수 역시 두 모형 모두에서 유의한 음(-)의 값을 나타내 응답자들이 제도 개선에 따른 비용 부담을 합리적으로 고려하고 있음을 보여준다. 특히 유의한 선호가 확인된 속성들에 대해서는 이용자들이 일정 수준의 추가 비용을 부담하더라도 안전하고 신뢰할 수 있는 소비자 보호장치를 원하고 있음을 시사한다.

종합하면 본 연구는 헬스장 소비자 보호 제도의 개선 방향이 선불 이용료 환급보증을 핵심 축으로 하여 폐업 사전 통지 및 환급안내의 무화와 체육지도자 배치 기준의 명확화를 통해 이를 보완하는 형태로 추진될 필요가 있음을 보여준다. 반면 폐업 전 정산계획 제출과 지방자치단체 개입은 평균적 효과보다 집단 내 선호의 이질성이 두드러지게 나타난 만큼 소비자 특성에 따른 차이를 반영한 정책 설계가 요구된다. 결국 헬스장 소비자 보호는 단순한 사후 구제의 문제가 아니라 경제적 손실의 예방, 정보 제공의 적시성, 서비스 품질의 보장을 함께 고려하는 통합적 접근 속에서 실효성을 확보할 수 있을 것이라 판단된다.

결론 및 제언

본 연구는 이산선택실험과 패널 혼합 로짓모형을 활용하여 헬스장 소비자 보호 제도의 주요 개선 속성에 대한 이용자의 선호 구조와 한계 지불의사액을 분석하였다. 분석 결과, 선불이용료 환급보증은 상대적 중요도와 한계지불의사액 모두에서 가장 높은 값을 나타냈다. 이는 이용자들이 폐업 시 선납 이용료를 회수하지 못함으로써 발생하는 직접적인 경제적 손실을 가장 중대한 피해로 인식하고 있음을 보여준다. 또한 폐업 사전 통지 및 환급안내, 체육지도자 배치 기준의 명확화 역시 유의한 선호를 나타냈다. 이러한 결과는 소비자들이 금전적 보전뿐 아니라 정보 접근성, 절차적 투명성, 서비스 품질, 이용 안전성까지 소비자 보호의 핵심 요소로 인식하고 있음을 시사한다.

반면 폐업 전 정산계획 제출과 지방자치단체의 피해자 보호 개입은 평균적 선호 수준에서는 통계적으로 유의하지 않았다. 그러나 혼합 로짓모형에서 유의한 표준편차가 확인된 점은 이들 속성에 대한 선호가 응답자 간에 이질적으로 분포하고 있음을 보여준다. 아울러 대안 특화상수가 두 모형 모두에서 유의한 정(+)의 값을 나타낸 것은 응답자들이 개별 속성과는 별개로 현행 제도보다 개선된 제도를 전반적으로 더 선호하고 있음을 시사한다. 이는 현재의 헬스장 소비자 보호 수준에 대한 이용자들의 불만족이 상당하며, 제도 개선에 대한 요구 또한 광범위하게 존재함을 의미한다.

종합하면 본 연구는 헬스장 소비자 보호 제도 개선의 핵심 과제가 선불이용료 환급보증의 도입과 강화에 있으며, 폐업 사전 통지 및 환급안내 체계와 체육지도자 배치 기준의 명확화가 이에 결합될 필요가 있음을 보여주었다. 이러한 점에서 본 연구는 헬스장 소비자 보호 제도 개선에 있어 이용자 선호에 기반한 근거를 제시하였다는 점에서 학술적 의의를 지니며, 제도 설계의 우선순위 설정에 활용될 수 있는 정책적 근거를 제공하였다는 점에서도 의미가 있다.

후속 연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 폐업 전 정산계획 제출과 지방자치단체 개입 속성에서 유의한 표준편차가 확인된 만큼 향후 연구에서는 잠재계층분석 등을 활용하여 소비자 집단 간 선호 이질성의 원인을 규명할 필요가 있다. 둘째, 본 연구가 각 정책속성을 2 수준으로 구성하였다는 점을 고려할 때 후속 연구에서는 환급보장 범위, 사전 통지 시점, 체육지도자 배치 기준 등 속성 수준을 보다 세분화하여 제도 개선 정도에 따른 선호 변화를 정교하게 측정할 필요가 있다. 셋째, 대안특화상수의 유의성은 현행 제도에 대한 전반적 불만족과 함께 본 연구에서 포착하지 못한 속성이 존재할 가능성을 시사한다. 따라서 향후 연구에서는 추가 속성을 포함한 분석과 질적 탐색을 병행할 필요가 있다.

CONFLICT OF INTEREST

논문 작성에 있어서 어떠한 조직으로부터 재정을 포함한 일체의 지원을 받지 않았으며 논문에 영향을 미칠 수 있는 어떠한 관계도 없음을 밝힌다.

AUTHOR CONTRIBUTION

Conceptualization: Dong-il Lee, Data curation: Dong-il Lee, Formal analysis: Dong-il Lee, Methodology: Sang-back Nam, Project administration: Sang-back Nam, Visualization: Dong-il Lee, Writing-original draft: Dong-il Lee, Writing-review & editing: Sang-back Nam

참고문헌

- Alamri, A. S., Georgiou, S., & Stylianou, S. (2023). Discrete choice experiments: An overview on constructing *D*-optimal and near-optimal choice sets. *Heliyon*, 9(7).
- Baek, B. (2008). Strategies for reform of regulations from a consumer welfare perspective - Focusing on how to improve the mechanism of the sale of OTC drugs. *Korea Social Policy Review*, 15(2), 61–97.
- Baldwin, R., & Black, J. (2016). Driving priorities in risk-based regulation: What's the problem? *Journal of Law and Society*, 43(4), 565–595.
- Ban, J., & Kwon, S. (2021). Regulation of prepaid funeral business and consumer protection. *Journal of Consumer Policy Studies*, 52(1), 103–128.
- Black, J., & Baldwin, R. (2010). Really responsive risk-based regulation. *Law & Policy*, 32(2), 181–213.
- Blamey, R., Gordon, J., & Chapman, R. (1999). Choice modelling: Assessing the environmental values of water supply options. *Australian Journal of Agricultural and Resource Economics*, 43(3), 337–357.
- Boxall, P. C., & Adamowicz, W. L. (2002). Understanding heterogeneous preferences in random utility models: A latent class approach. *Environmental and Resource Economics*, 23(4), 421–446.
- Cho, J. (2022). The fitness industry in the era of living with COVID-19: Changes and opportunities in South Korea's fitness industry. *Sport Science*, 158, 60–65.
- Choi, S. (2019). Study on user benefits for activating lifestyle sports. *Journal of Korea Entertainment Industry Association*, 13(2), 207–217.
- Choi, Y. (2017). A Theoretical study on relationship marketing of fitness centers. *Journal of Sport for All*, 68, 47–63.
- Duan, Z., & Zheng, R. (2025). A review of prepaid consumption policies in china's fitness industry. *Risk Management and Healthcare Policy*, 18, 1535–1545.
- Fair Trade Commission. (2025). [No. 10048] *Standard Terms and Conditions for the Use of Fitness Centers*.
- Financial Services Commission. (2025). *Status of prepaid service registration and consumer precautions*. <https://www.fsc.go.kr/no010101/84178>
- Gray, S. E., & Finch, C. F. (2015). The causes of injuries sustained at fitness facilities presenting to victorian emergency departments-identifying the main culprits. *Injury Epidemiology*, 2(1), 6.
- Greene, W. H., & Hensher, D. A. (2003). A latent class model for discrete choice analysis: contrasts with mixed logit. *Transportation Research Part B: Methodological*, 37(8), 681–698.
- Han, H. (2024). *Current status and challenges of liability insurance for sports facilities*. Korea Insurance Research Institute.
- Hensher, D. A., Rose, J. M., & Greene, W. H. (2015). *Applied choice analysis* (2nd ed.). Cambridge University Press.
- Hu, W., Sun, S., Penn, J., & Qing, P. (2022). Dummy and effects coding variables in discrete choice analysis. *American Journal of Agricultural Economics*, 104(5), 1770–1788.
- Hwang, E. (2024). A study on the improvement of ordinances to strengthen the rights and interests of sports facility users established and operated by local governments: Focusing on the usage fee refund provision. *Legislation and Policy Studies*, 16(1), 215–242.
- Jeong, J. (2020). The right to terminate the contract and fair standard to define the scope of refund based on Korean Act on Door-to-Door Sales. *Journal of Law*, 25(2), 327–363.
- Jeong, S., & Park, S. (2025). The effect of policy instruments on policy acceptance: A study on the disposable items reduction policy using conjoint survey experiment. *Korean Public Administration Review*, 59(3), 217–251.
- Jo, D. (2026, January 25). Cracking Down on 'Gym Scams'... Amendment to the Sports Facilities Act Proposed [National Assembly Gallery]. *Maekyung Economy*. <https://www.mk.co.kr/news/business/11941467>
- Jung, H., Jung, H., & Oh, T. (2005). An empirical study on the economic role of the surety insurance. *The Journal of Risk Management*, 16(1), 25–44.
- Jung, Y. (2014). *A study on consumer protection measures for public sports facility services*. Korean Consumer Agency.
- Kang, I. (2021). The role of local government in providing safety at sports facilities. *The Journal of Sports and Entertainment Law*, 24(1), 53–70.
- Kim, D., Yoo, J., Sung, M., Kim, M., Kim, T., Cho, K., Kim, J., & Bae, Y. (2018). *Feasibility study on the introduction of a performance bond insurance system for prepaid sports facilities*. Korea Institute of Sport Science.
- Kim, E. (2020). Improving the terms and conditions of the consumer transactions: Focus on the termination of the contracts closely related to lifestyle. *Chungnam Law Review*, 31(1), 11–43.
- Kim, J. (2015). The economic effects of regulations on consumer protection. *Journal of Competition*, 181, 38–49.
- Kim, J., Kim, W., Eom, T., Shin, D., Seo, C., Kang, S., Lee, H., Lee, S., Kim, K., Choi, S., Kang, M., & Kim, J. (2026, January 22). *Partial amendment bill to the act on the installation and utilization of sports facilities* (Bill No. 16228). National Assembly of the Republic of Korea.
- Kim, J., Lee, J., & Lee, K. (2023). Minimum wage, social insurance mandate, and working hours. *Journal of Public Economics*, 225, 104951.
- Kim, M., & Kyung, M. (2017). Maximum likelihood estimation of logistic random effects model. *The Korean Journal of Applied Statistics*, 30(6), 957–981.
- Kim, M., & Kim, D. (2024). Legal review of physical education leader arrangement standards: Focusing on the illegality and legal responsibility of unmanned fitness centers. *The Journal of Sports and Entertainment Law*, 27(4), 3–19.

- Kim, M., Yu, J., & Kwon, Y. (2019). A study on the analysis and improvement of safety management in small sports facilities. *The Korean Journal of Sport*, 17(4), 845–855.
- Kim, S. (2024). Regulatory improvement and self-regulation about sports facility business. *Journal of Law and Politics Research*, 24(1), 3–28.
- Kleij, K. S., Tangermann, U., Amelung, V. E., & Krauth, C. (2017). Patients' preferences for primary health care - a systematic literature review of discrete choice experiments. *BMC Health Services Research*, 17(1), 476.
- Ko, H. (2012). A prepaid installment sale and consumer protection. *Seoul Law Review*, 19(3), 211–248.
- Ko, H. (2015). Sports facilities use contracts and consumer protection. *Sports and Entertainment Law*, 18(2), 121–152.
- Ko, H. (2018). A study on the rescission of sports facilities utilization contract and user protection. *The Journal of Sports and Entertainment Law*, 21(1), 47–77.
- Korea Consumer Agency. (2025a). *Gyms: 9 Out of 10 complaints involve contract termination issues*. <https://www.kca.go.kr/home/sub.do?menukey=4005&mode=view&no=1003870395>
- Korea Consumer Agency. (2025b). *Increase in complaints against seoul gyms... "Be sure to check the refund policy!"*. <https://www.kca.go.kr/home/sub.do?menukey=4005&mode=view&no=1003959737>
- Kwon, H. (2025, December 8). [Fact Check] "Prepayment scams" keep popping up just when you think you've forgotten about them... How to prevent becoming a victim. *Yonhap News Agency*. <https://www.yna.co.kr/view/AKR20251205043700518?input=1195m>
- Lee, J., & Bae, G. (2022). A study on the effects of service quality on exercise adherence intention in fitness center: Focusing on moderating effects of exercise purpose. *Journal of Industrial Innovation*, 38(4), 172–185.
- Lee, J. (2018). A study on the duty of providing informations on consumer contract. *Journal of Theory and Practice of Private Law*, 22(1), 277–313.
- Lee, J., & Bae, K. (2022). A study on the effects of service quality on exercise adherence intention in fitness center: Focusing on moderating effects of exercise purpose. *Journal of Industrial Innovation*, 38(4), 172–185.
- Lim, H., & Yeo, J. (2010). An analysis on consumer acceptance of consumer safety regulations. *Journal of Consumer Studies*, 21(1), 135–159.
- McFadden, D., & Train, K. (2000). Mixed MNL models for discrete response. *Journal of Applied Econometrics*, 15(5), 447–470.
- Ministry of Government Legislation. (2026a). *Refund of tuition fees*. <https://www.easylaw.go.kr/CSP/CnpClsMain.laf?popMenu=ov&csmSeq=631&ccfNo=4&cciNo=1&cnpClsNo=3>
- Ministry of Government Legislation. (2026b). *Deployment of physical education instructors*. <https://www.easylaw.go.kr/CSP/CnpClsMain.laf?popMenu=ov&csmSeq=1453&ccfNo=4&cciNo=2&cnpClsNo=1>
- Park, D., Lee, H., Koh, D., Kim, S., Choi, E., Kim, S., Yoon, Y., Kim, M., Eom, T., & Kim, J. (2025, March 6). *Partial amendment bill to the act on the installation and utilization of sports facilities* (Bill No. 8694). National Assembly of the Republic of Korea.
- Park, S., & Hong, J. (2024). The effect of consumer market evaluation index factors on perception of consumer orientation in law and system: Focusing on differences by service type. *Journal of the Korea Society of Computer and Information*, 29(12), 209–218.
- Park, S., Seo, J., Baek, J., Kim, K., Koh, D., Park, C., Lee, H., Lee, S., Kim, K., & Kim, S. (2025, December 24). *Partial amendment bill to the Act on the Installation and Utilization of Sports Facilities* (Bill No. 15568). National Assembly of the Republic of Korea.
- Payne, K., & Elliott, R. (2005). Using discrete choice experiments to value preferences for pharmacy services. *International Journal of Pharmacy Practice*, 13(1), 9–20.
- Regier, D. A., Bresnahan, B. W., Kanninen, B., & Bridges, J. F. (2013). Constructing experimental designs for discrete-choice experiments: Report of the ISPOR conjoint analysis experimental design good research practices task force. *Value in Health*, 16(1), 3–13.
- Ryan, M., Bate, A., Eastmond, C. J., & Ludbrook, A. (2001). Use of discrete choice experiments to elicit preferences. *BMJ Quality & Safety*, 10(1), 55–60.
- Seo, H., & Kim, M. (2024). The effect of consumer orientation on post-use customer satisfaction in the community sport facility services: Focused on 2021 Korea consumer markets performance index. *Journal of Consumer Policy Studies*, 55(2), 1–16.
- Son, H. (2017). *Survey on consumer harm from continuing service contracts: Focusing on fitness centers*. Korean Consumer Agency.
- Thompson, P. D., Baggish, A. L., Franklin, B., Jaworski, C., & Riebe, D. (2020). American College of Sports Medicine expert consensus statement to update recommendations for screening, staffing, and emergency policies to prevent cardiovascular events at health fitness facilities. *Current Sports Medicine Reports*, 19(6), 223–231.
- Train, K. E. (2009). *Discrete choice methods with simulation*. Cambridge University Press.
- van den Broek-Altenburg, E., & Atherly, A. (2020). Using discrete choice experiments to measure preferences for hard to observe choice attributes to inform health policy decisions. *Health Economics Review*, 10(1), 18.
- Yun, M. (2017). A study on the improvement of sport facilities act for protecting users. *The Journal of Property Law*, 34(3), 173–195.

피트니스 센터 이용자 보호 정책에 대한 소비자 선호도 분석

이동일¹, 남상백^{2*}

¹한양대학교 ERICA 스포츠과학부, 강사

²한양대학교 ERICA 스포츠과학부, 교수

*교신저자: 남상백(nsb@hanyang.ac.kr)

[목적] 본 연구는 피트니스센터 이용자의 소비자 보호 정책에 대한 선호를 분석하고 제도 개선의 우선순위를 도출하는 데 목적이 있다.

[방법] 최근 2년 이내 피트니스센터 이용 경험이 있는 성인 353명을 대상으로 이산선택실험을 실시하였다. 응답자는 현행 제도와 개선된 정책 대안을 비교하는 8개의 선택과제에 참여하였으며, 정책 속성은 휴·폐업 시 고지 및 환불 안내, 선불금 환불 보장, 폐업 전 정산계획 제출, 지방자치단체 가입, 피트니스 지도자 배치 기준, 추가 월비용으로 구성하였다.

[결과] 이용자들은 전반적으로 현행 제도보다 개선된 정책 대안을 더 선호하는 것으로 나타났다. 정책 속성 가운데 선불금 환불 보장이 가장 큰 영향을 미쳤으며, 그다음으로 휴·폐업 관련 고지 및 환불 절차의 명확화, 피트니스 지도자 배치 기준의 명확화가 중요한 요인으로 나타났다. 이들 세 속성은 모두 유의한 수준의 추가 지불의사를 유발하였다. 반면 폐업 전 정산 계획 제출과 지방자치단체 가입은 평균적으로 통계적 유의성이 확인되지 않았으나 응답자 간 선호의 이질성은 확인되었다.

[결론] 피트니스센터 규제의 이용자 중심적 개선을 위해서는 선불금에 대한 재정적 보호장치, 휴·폐업 시 고지 및 환불 절차의 명확화, 피트니스 지도자 배치 관련 운영 기준의 구체화가 우선적으로 고려될 필요가 있다. 본 연구는 정책 구성요소별 소비자 선호를 정량적으로 제시함으로써, 피트니스센터 이용자 보호를 위한 정책 우선순위 설정에 실증적 근거를 제공한다.

주요어

피트니스 센터, 소비자 보호, 선불이용료, 환급 정책, 이산선택실험, 지불의사액