

청약철회 및 환불규정

주식회사 필이나우 · 사내문서번호 L-002 · 버전 v1.1-20260929 · 시행일 2026년 9월 29일 (화)

제1조 (목적 및 성격)

- ① 이 규정은 주식회사 필이나우(이하 "회사")가 제공하는 서비스에 관하여 회원의 청약철회, 구독의 해지 및 환불에 관한 사항을 정합니다.
- ② 이 규정은 「서비스 이용약관」의 일부를 구성합니다.
- ③ 이 규정이 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」(이하 "전자상거래법"), 「방문판매 등에 관한 법률」(이하 "방문판매법") 및 공정거래위원회 고시 「소비자분쟁해결기준」이 정하는 기준보다 회원에게 불리한 경우, 해당 부분은 효력이 없으며 관계 법령의 기준을 적용합니다.

제2조 (상품의 성격에 관한 고지)

- ① 회사의 구독 상품은 다음 두 가지가 결합된 형태입니다.

구분	내용	적용 법령
실물 재화	회차별 인쇄된 실물 학습물(누테 시험지 및 답안지, 리필 학습지)	전자상거래법 제17조(청약철회 등)
디지털 용역	채점 및 학습 진단 리포트(필리니 리포트)	전자상거래법 제17조
계속거래	1개월 이상 계속하여 재화·용역을 공급하는 계약에 해당하는 경우	방문판매법 제31조(계약의 해지)

- ② 회사의 구독 상품이 방문판매법상 계속거래에 해당하는 경우, 회원은 관계 법령이 정하는 바에 따라 계약을 해지할 수 있습니다.
- ③ 리포트는 회사의 웹사이트 또는 애플리케이션에서 열람하는 방식으로만 제공되며, 다운로드 또는 출력은 제공되지 않습니다. 구독의 해지 또는 종료 시 리포트의 열람은 중단됩니다.

제3조 (청약철회)

- ① 회원은 다음 각 호 중 늦은 날부터 7일 이내에 청약을 철회할 수 있습니다.
- 계약 내용에 관한 서면을 받은 날
 - 재화(첫 회차 누테 시험지)를 공급받은 날
- ② 제1항에도 불구하고 계약 내용에 관한 서면을 받지 아니한 경우, 회사의 주소 등이 적혀 있지 아니한 서면을 받은 경우, 또는 회사의 주소 변경 등의 사유로 제1항의 기간 내에 청약철회를 할 수 없는 경우에는 회사의 주소를 알았거나 알 수 있었던 날부터 7일 이내에 청약철회를 할 수 있습니다.
- ③ 회사가 청약철회를 방해한 경우에는 그 방해 행위가 종료한 날부터 7일 이내에 청약철회를 할 수 있습니다.
- ④ 아직 재화가 발송되지 아니한 상태에서 청약철회를 신청한 경우 회사는 결제금액 전액을 환불합니다.

제4조 (청약철회가 제한되는 경우)

① 다음 각 호의 경우 회원은 청약철회할 수 없습니다. 이는 전자상거래법 제17조제2항에 근거합니다.

1. 회원에게 책임 있는 사유로 재화가 멸실되거나 훼손된 경우. 다만 재화의 내용을 확인하기 위하여 포장을 훼손한 경우는 제외합니다.
2. 회원의 사용 또는 일부 소비로 재화의 가치가 현저히 감소한 경우
3. 복제가 가능한 재화의 포장을 훼손한 경우. 회사가 배송하는 실물 학습물은 복제가 가능한 재화에 해당하므로, 밀봉된 회차 봉투를 개봉한 회차분에 대하여는 청약철회가 제한됩니다.
4. 용역의 제공이 개시된 경우. 다만 가분적(可分的) 용역으로서 제공이 개시되지 아니한 부분은 그러하지 아니합니다.

② 제1항제3호 및 제4호에 따라 청약철회가 제한되는 경우에도, 개봉하지 아니한 회차분 및 리포트가 제공되지 아니한 회차분에 대하여는 청약철회가 가능합니다.

③ 회사는 제1항 각 호에 해당하여 청약철회가 제한되는 재화에 대하여는 그 사실을 재화의 포장 및 서비스 화면에 명확히 표시하고, 시험용 콘텐츠를 제공하는 등의 방법으로 청약철회권의 행사가 방해받지 아니하도록 조치합니다. 이 조치를 취하지 아니한 경우 제1항의 제한은 적용되지 아니합니다.

제5조 (청약철회의 효과)

① 회사는 청약철회의 의사표시를 받은 날부터 3영업일 이내에 이미 지급받은 대금을 환급합니다.

② 회사가 제1항의 기간을 초과하여 환급을 지연한 경우, 그 지연기간에 대하여 전자상거래법 시행령이 정하는 지연배상금을 함께 지급합니다.

③ 회사가 신용카드 등 결제수단으로 대금을 지급받은 경우에는 지체 없이 해당 결제수단 사업자에게 대금 청구의 정지 또는 취소를 요청합니다.

④ 회원의 단순한 의사 변경에 따른 청약철회의 경우 재화의 반환에 필요한 비용은 회원이 부담합니다. 다만 재화가 표시·광고의 내용 또는 계약 내용과 다르게 이행된 경우에는 회사가 부담합니다. 회사는 회원에게 청약철회를 이유로 위약금이나 손해배상을 청구하지 아니합니다.

⑤ 재화의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나 계약 내용과 다르게 이행된 경우, 회원은 그 사실을 안 날부터 30일 이내, 재화를 공급받은 날부터 3개월 이내에 청약철회를 할 수 있으며, 이 경우 반환 비용은 회사가 부담합니다.

제6조 (구독의 해지)

① 회원은 회사가 정하여 고지하는 방법으로 정기결제의 해지를 신청할 수 있습니다.

② 정기결제가 해지된 경우, 이미 결제가 완료된 구독 주기의 서비스는 그 주기가 종료될 때까지 그대로 제공되며, 다음 결제 주기부터 청구가 이루어지지 아니합니다. 이 경우 이미 결제된 대금은 환불되지 아니합니다.

③ 제2항에 따라 제공되는 회차 중 최종 회차에 대응하는 리필 학습지는 「서비스 이용약관」 제12조제2항 단서에 따라 별도로 배송됩니다.

④ 회원이 관계 법령에 따라 이미 결제가 완료된 구독 주기의 잔여분에 대한 해지와 환불을 청구하는 경우, 회사는 제7조에 따라 환불금액을 산정합니다. 이 경우 이미 인쇄 또는 발송 처리가 완료된 회차는 정상 제공하고 그 다음 회차부터 해지를 적용합니다. 회사는 해지 접수 시 그 사실과 해당 회차를 회원에게 고지합니다.

제7조 (해지 시 환불금액의 산정)

① 제6조제4항에 따른 환불금액은 다음 산식에 따릅니다.

$$\text{환불금액} = \text{결제금액} - (\text{이미 제공된 회차 수} \times \text{회차 단가}) - \text{이미 지출된 실비}$$

② 제1항의 각 항목은 다음과 같이 정합니다.

1. "이미 제공된 회차"란 실물 학습물의 발송 처리가 완료된 회차를 말합니다. 실물 학습물은 복제가 가능한 재화이므로 회원의 수령 여부 및 답안의 제출 여부는 영향을 미치지 아니합니다.
2. "회차 단가"란 해당 구독 상품의 결제금액을 그 결제 주기에 배송 예정인 회차 수로 나눈 금액을 말합니다. 할인 전 정가가 아니라 회원이 실제로 결제한 금액을 기준으로 산정합니다. 결제 주기는 4주이며, 회차 수는 상품별로 다음과 같습니다.
3. CORE·PRO(매주 배송): 1회 결제 주기당 4회
4. LIGHT(격주 배송): 1회 결제 주기당 2회
5. "이미 지출된 실비"란 발송이 완료된 회차의 배송비와, 발송 전이라도 이미 인쇄가 완료된 회차의 인쇄 원가를 말합니다. 회사는 인쇄 원가를 상품 안내 화면에 사전에 고지합니다.

③ 제1항의 산식에 따른 환불금액이 음수인 경우 환불금액은 0원으로 하며, 회사는 회원에게 추가 금액을 청구하지 아니합니다.

④ 회사가 사은품 또는 부가 혜택을 제공한 경우, 회원이 이를 반환하거나 그에 상당하는 금액을 공제하는 것에 동의한 때에 한하여 공제할 수 있습니다. 회사는 그 금액을 상품 안내 화면에 사전에 고지합니다.

산정 예시

CORE 상품을 87,120원에 결제한 회원이 2회차 발송 후, 3·4회차가 이미 인쇄된 상태에서 제6조제4항에 따른 환불을 청구한 경우

- 회차 단가 = 87,120원 ÷ 4회 = 21,780원
- 이미 제공된 회차 = 2회(발송 완료 기준) → 43,560원 공제
- 실비 = 2회분 배송비 + 3·4회차 인쇄 원가
- 환불금액 = 87,120원 - 43,560원 - 실비

제6조제1항에 따른 정기결제의 해지를 신청한 경우에는 남은 회차를 그대로 제공받고 환불은 발생하지 아니하며, 다음 결제 주기부터 청구가 중단됩니다.

제8조 (회사의 귀책사유로 인한 환불)

① 다음 각 호의 경우 회사는 회원의 요청에 따라 해당 회차분 대금을 환불하거나, 회원이 원하는 경우 해당 회차를 재제공합니다.

1. 회사의 귀책사유로 실물 학습물이 배송되지 아니한 경우
2. 회사의 귀책사유로 배송이 7일 이상 지연된 경우
3. 답안이 정상적으로 접수되었음에도 회사가 고지한 기간을 초과하여 7일 이상 리포트가 게시되지 아니한 경우
4. 배송된 실물 학습물의 인쇄 상태 불량, 페이지 누락, 학년 또는 진도 범위의 오배정 등으로 정상적인 이용이 불가능한 경우

② 제1항의 사유가 연속 3회차 이상 발생한 경우 회원은 구독 전체를 해지하고 잔여 회차분 전액과 하자 발생 회차분 전액을 환불받을 수 있습니다. 이 경우 제7조제1항의 실비는 공제하지 아니합니다.

③ 회사가 서비스를 종료하는 경우 잔여 구독 기간에 대한 대금을 전액 환불합니다.

④ 제1항제4호에 따른 재제공의 경우 배송비는 회사가 부담합니다.

제9조 (무료 베타 서비스 참여자)

- ① 무료로 제공되는 서비스에 대하여는 이 규정 중 환불에 관한 조항이 적용되지 아니합니다.
- ② 무료 베타 서비스의 참여자는 언제든지 아무런 부담 없이 참여를 중단할 수 있습니다.
- ③ 무료 베타 서비스 기간의 종료로 유료 구독이 자동으로 개시되지 아니합니다.

제10조 (환불의 절차)

- ① 회원은 회사가 정하여 고지하는 방법으로 청약철회 또는 해지·환불을 신청할 수 있습니다.
- ② 회사는 신청을 접수한 날부터 3영업일 이내에 환불금액을 산정하여 회원에게 통지하고, 회원의 확인 후 지체 없이 환불을 실행합니다.
- ③ 회사는 회원이 제공한 정보가 부족하거나 사실과 달라 환불금액의 산정이 지연되는 경우 그 사유를 회원에게 통지하고, 정보가 보완된 날부터 제2항의 기간을 다시 기산합니다.
- ④ 환불에 소요되는 기간은 결제수단별로 다음과 같습니다. 결제대행사 및 카드사의 처리 일정에 따라 달라질 수 있습니다.

결제수단	처리 방식	소요 기간(영업일 기준)
신용카드·체크카드 (전액)	승인 취소	3~5일
신용카드·체크카드 (부분)	부분 취소 또는 계좌 환급	3~7일
간편결제	각 사업자의 정책에 따름	3~7일

- ⑤ 계좌 환급의 경우 회원은 환급받을 계좌의 정보를 회사에 제공하여야 하며, 회원이 잘못된 계좌 정보를 제공하여 발생한 지연에 대하여 회사는 책임을 지지 아니합니다.

제11조 (분쟁의 처리)

- ① 환불금액의 산정에 관하여 회사와 회원 간에 다툼이 있는 경우, 회사는 산정 근거를 회원에게 서면 또는 전자적 수단으로 제시합니다.
- ② 협의가 이루어지지 아니한 경우 회원은 한국소비자원 소비자상담센터(국번 없이 1372), 소비자분쟁조정위원회, 전자거래분쟁조정위원회 등에 분쟁의 조정을 신청할 수 있습니다.

부칙

제1조 (시행일) 이 규정은 2026년 9월 29일부터 시행합니다.

사업자 정보

항목	내용
상호	주식회사 필인나우
대표자	박상언
사업장 소재지	경기도 용인시 수지구 수지로342번길 30, 현대프라자빌딩 5층 C539호 (풍덕천동)
사업자등록번호	696-88-03617
통신판매업 신고번호	제2026-용인수지-2978호 (용인시 수지구청)
고객센터	1877-0127 / cs@fillinnow.com

개정 내역 (v1.0-20260917 → v1.1-20260929)

방침 — 회사에 유리한 범위를 최대한으로 잡고, 법령이 요구하지 않는 회원 보호 조항은 두지 않았습니다. 강행규정에 걸려 무효가 되는 조항은 회사에 이익이 없으므로 제외했습니다.

개정 10건

#	조항	v1.0	v1.1	회사 측 효과
1	6조 (구독의 해지)	"언제든지 위약금 없이 해지" + 7조 비례 환불. ④에 "다음 결제일부터 청구 중단"이 따로 있어 어느 쪽인지 불명확	정기결제 해지 단일 경로 로 일원화(①②). 이미 결제된 주기는 끝까지 제공하고 환불 없음 . 법정 임의해지권은 ④ 한 항으로만 존치	실무 해지는 전부 환불 없이 종결
2	7조①호	배송 완료된 회차만 공제	발송 처리가 완료된 회차를 공제. 수령·답안 제출 여부 무관	미수령 회차도 공제
3	7조③호	배송비만 실비, 무료 배송 시 미공제	배송비 + 발송 전 인쇄 완료 회차의 인쇄 원가 까지 실비	인쇄 원가 회수
4	8조②	하자 연속 2회차 시 전체 해지·전액 환불	연속 3회차	전액 환불 요건 강화
5	10조①②	신청 채널 3개 열거 + "가입과 동일하게 서비스 내에서 처리" 확약. ③에 산정 기한	"회사가 정하여 고지하는 방법"으로 통합. 정보 미비 시 기한 재기산 (③ 신설)	채널 확약 제거, 기한 방어
6	2조③ 신설, 3·4·7·8조 용어	—	리포트 열람 전용·종료 시 중단 고지. 실물 학습물 용어를 약관 v1.1과 일치	리포트 사후 열람 청구 차단
7	2조①②	"구독 기간이 1개월 이상인 상품은 계속 거래에 해당하며 , 회원은 언제든지 해지할 수 있습니다"	"계속거래에 해당하는 경우 , 회원은 관계 법령이 정하는 바에 따라 해지할 수 있습니다"	회사가 스스로 계속거래를 확정 인정하지 않음
8	7조②호	"1개월 결제 주기당" + 5주차 달 예외 처리	결제 주기 4주 명시, 예외 문단 삭제	회차 수가 항상 고정되어 산정 분쟁 소멸
9	5조④	"청약철회에 따른 재화의 반환 비용은 회사가 부담 "	"단순한 의사 변경에 따른 청약철회의 반환 비용은 회원이 부담 . 표시·광고 또는 계약 내용과 다르게 이행된 경우에는 회사가 부담"	전자상거래법이 주는 이익(단순 번심 반품비 소비자 부담)을 되찾음
10	2조③	리포트를 "웹사이트"로만 규정	"웹사이트 또는 애플리케이션" — 약관 v1.1과 일치	앱 출시 시 정의 불일치 제거

6조 일원화 문안

① 회원은 회사가 정하여 고지하는 방법으로 정기결제의 해지를 신청할 수 있습니다. ② 정기결제가 해지된 경우, 이미 결제가 완료된 구독 주기의 서비스는 그 주기가 종료될 때까지 그대로 제공되며, 다음 결제 주기부터 청구가 이루어지지 아니합니다. 이 경우 이미 결제된 대금은 환불되지 아니합니다. ③ 제2항에 따라 제공되는 회차 중 최종 회차에 대응하는 리필 학습지는 「서비스 이용약관」 제12조제2항 단서에 따라 별도로 배송됩니다. ④ 회원이 관계 법령에 따라 이미 결제가 완료된 구독 주기의 잔여분에 대한 해지와 환불을 청구하는 경우, 회사는 제7조에 따라 환불금액을 산정합니다. 이 경우 이미 인쇄 또는 발송 처리가 완료된 회차는 정상 제공하고 그 다음 회차부터 해지를 적용합니다. 회사는 해지 접수 시 그 사실과 해당 회차를 회원에게 고지합니다.

②에서 환불이 없는 근거 — 회사가 해당 주기의 서비스를 약정대로 전부 제공하므로 미이행 부분이 없습니다. 돌려줄 대금이 존재하지 않는 것이기 환불 의무를 배제한 것이 아니어서, 강행규정과 충돌하지 않습니다.

④를 한 문장으로 남긴 이유 — 방문판매법 제31조의 계속거래 임의해지권은 약관으로 배제할 수 없습니다. 지우면 그 조항이 약관 규제법 제9조로 무효가 되고 전자상거래법상 해지 방해요로 별도 제재를 받는데, **권리는 법률에 의해 그대로 존재**하므로 회사가 얻는

것이 없습니다. 한 항으로 남기면 조항은 유효하게 살아 있고, 실무 경로는 ①로 일원화되며, 그 경로로 들어온 청구도 2·3번 개정으로 환불액이 거의 남지 않습니다.

채택하지 않은 것

안	결론
중도해지 경로 완전 삭제	방문판매법 제31조 강행규정. 삭제해도 권리는 존속하고 조항만 무효가 되며 해지 방해 제재가 추가됨
위약금 신설	계속거래 해지 위약금은 "해지로 인한 손실을 현저히 초과"하면 금지. 실손해 범위 내 도입 여지가 있으나 업종별 소비자분쟁해결기준 확인 전에는 무효 위험. 변호사 확인 후 결정 권고
청약철회 기간 축소	전자상거래법 제17조 법정 7일. 축소는 1조③에 의해 무효
할인 전 정사가 정산	요금제에 다회차 묶음 할인이 없어(회당 단가 = 정가 ÷ 회차 수) 실익 없음
인쇄 원료 회차를 회차 단가로 공제	발송 전 인쇄만으로는 "이미 공급한 재화"로 보기 어려워 다툼 소지. 대신 인쇄 원가를 실비로 공제(3번 개정)
8조⑤ 신설(회사 사정 변경 해지를 회사 귀책 처리)	회사에 불리하므로 미채택. 해당 해지도 6조①로 처리

확인 사항

요금제 정합성 (26-09-21, /pricing) — LIGHT 67,375원/격주 2회, CORE 108,900원/주 4회, PRO 141,900원/주 4회. 회당 단가가 정가 ÷ 주기당 회차 수와 일치하여 7조②2호와 정합.

결제 주기 4주 확정 (대표 26-09-22) — 요금제 페이지의 "○○원/월" 표기를 "**4주**"로 수정해야 합니다. 표기를 고치지 않으면 회원은 역월(曆月) 기준으로 이해하고, 실제 청구는 28일마다 발생해 연 13회가 되어 분쟁 소지가 생깁니다.

시행 전 필수 조치 3건

- 청약철회 반환 비용 부담 주체 표시** — 5조④를 단순 번심 시 회원 부담으로 바꿨으므로, 전자상거래법상 거래조건 표시 의무에 따라 결제 화면·상품 안내에 반품 비용 부담 주체와 금액을 표시해야 합니다. 표시가 없으면 회원에게 청구하기 어렵습니다.
- 인쇄 원가 사전 고지** — 7조②3호가 상품 안내 화면 고지를 전제로 합니다. 고지 없으면 공제할 수 없습니다.
- 밀봉 회차 봉투 및 청약철회 제한 표시** — 4조③ 미이행 시 4조①의 청약철회 제한이 적용되지 않습니다.

미확인 — 업종별 소비자분쟁해결기준(학습지·교육서비스) 내용, 방문판매법 계속거래 위약금 허용 범위. 세션 내 웹 검색 차단으로 확인하지 못했습니다.

전문가 확인 권고 — 6조②의 환불 배제 구성, 7조①호 발송 기준, 7조②3호 인쇄 원가 공제, 2조②의 계속거래 중립 표현, 5조④ 반환 비용 부담 주체, 위약금 도입 가능성.

법률 판단은 전문가 확인이 필요합니다. 이 문서는 법률 의견서가 아닙니다.