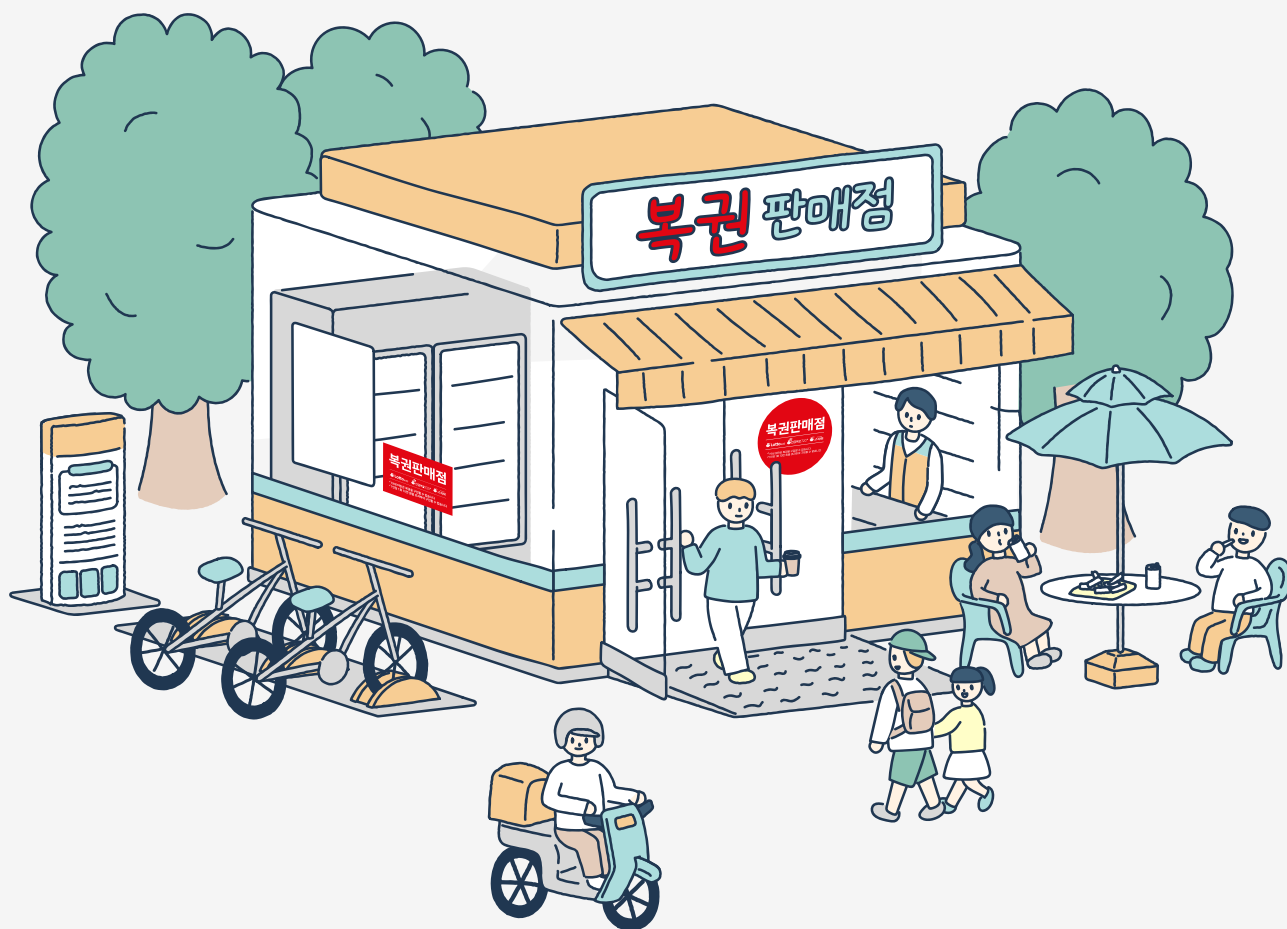


2025 동행복권 복권판매인 건전화 교육



CONTENTS

복권판매인 건전화 교육 01

판매점 위반 행위 주요 사례 및 규정 안내 02

복권판매점 이전 규정 및 절차 03

복권판매점 우수사례 04

01

복권판매인 건전화 교육

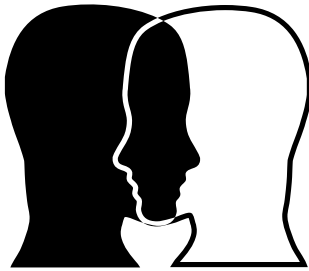
1. 복권과몰입 예방
2. 사행산업종사자로서의 책임게임
3. 사행심조장 현장 적발 사례

1 복권과몰입 예방

■ 복권의 양면성

▷ 도박이란?

복권의 수익금은 저소득층 및 취약계층 지원을 위한 공익사업 자금으로 사용되고 있으며, 인간의 기본적인 욕구인 '요행'에 대해 건전하게 해소하는 대체 수단으로 이용되고, 일주일의 행복감과 기대 등의 활력을 제공한다는 측면에서의 순기능이 있지만, 과도한 몰입 등으로 인한 중독, 인생역전 및 한방과 같은 사행심 등을 부추기는 역기능도 있습니다. 이러한 역기능의 폐해를 줄이기 위해 복권판매인이 실천할 수 있는 복권과몰입 예방법과 책임게임에 대해 알아보겠습니다.

순기능		역기능
저소득층 및 취약계층 지원 등을 위한 공익사업 자금 조성		사행심 조장, 과도한 구매 등으로 인한 중독성 (과몰입) 등으로 인한 건전한 근로의욕 저하
소액으로 즐기는 소소하고 건전한 오락·레저로서의 즐거움		복권 外 중독성이 심한 타 사행 산업 및 불법사행으로의 이동
인간의 기본 욕구인 '요행'에 대한 욕구를 건전하게 해소		인생역전, 한방과 같은 허황된 기대로 인한 허탈감 및 무기력
당첨된 사람들은 당첨의 기쁨, 낙첨된 사람들은 사행심 자각 및 기부의 행위로 활기찬 마음 으로 생활에 복귀 하게 하는 기능		당첨번호 분석 등으로 당첨될 수 있다는 복권에 대한 잘못된 인식

▷ 복권 과몰입의 이해

대다수의 사람들에게 복권 구매란 한 주간의 즐거운 희망을 심어주는 가벼운 오락 활동의 하나이기 때문에 복권에 당첨이 되지 않더라도 아쉬움은 있겠지만 그 결과에 연연해 하지 않고 즐겁게 다시금 일상으로 돌아가게 됩니다. 그러나, 매우 일부이기는 하지만 복권에 과도하게 몰입한 이들은 의도한 것 보다 더 자주 복권을 구매하거나, 더 많은 돈을 써버려서 생활비를 지불하기 힘든 상황이 지속되고 과도한 부채 발생, 결혼생활 파탄, 비정상적 직장생활, 불법적 행동 등의 심각한 지경에까지 이를 수도 있습니다. 정상적인 복권 구매를 하는 것보다 훨씬 많은 돈과 시간을 허비하여, 생활 전체에 현저한 부정적 영향을 미치는 상태를 "복권과몰입"이라 부르며, 이는 하루 빨리 문제를 인식하고 꾸준한 주변의 관심과 본인의 의지를 바탕으로 치유해 나가는 것이 매우 중요합니다.

▷ 복권 과몰입에 따른 비합리적 생각

복권 과몰입의 증상이기도 한 비합리적인 생각은 도박중독의 증상 중 하나입니다. 도박중독, 즉 복권 과몰입에 빠진 사람들은 합리적인 생각을 하지 못하며, 특히 도박에 대해서는 비합리적인 생각과 신념에 사로잡혀 과몰입을 치유하는데 있어 큰 어려움을 겪게 됩니다. 복권 당첨은 우연에 의해 결정되며, 결코 어떠한 기술과 훈련에 의해 예상 할 수 없음을 반드시 인지 하도록 합니다.

비합리적 생각		합리적 생각
복권 구매를 통해 쉽게 돈을 벌 수 있다.	❖	지나치게 구입하면, 잃는 돈이 많게 된다.
나는 항상, 당첨될 수 있는 베틱방법을 알고 있다.	❖	복권 및 도박에서 항상 이길 수 있는 방법은 없다.
복권 번호 분석을 공부하면 당첨 될 수 있다.	❖	복권은 기술보다 확률과 우연에 의해 승패가 결정된다.
오늘 느낌이 좋다. 대박이 터질 것 같다.	❖	나의 기분이 베틱의 결과에 영향을 미칠 수 없다.
나는 운이 좋다. 내 운은 바뀔 것이다.	❖	운은 당첨의 결과에 미칠 수 없다.
나는 결국에는 따게 될 것이다.	❖	누구도 결과를 예측할 수 없으며, 딸 수도 잃을 수도 있다.
아깝게 낙첨 된 것은 대박이 가까워 졌음을 뜻한다.	❖	아깝게 낙첨되는 것은 승률을 높이는 것이 아니라 나를 흥분시키거나 좌절 시킬 뿐이다.
1등이 나오는 시기를 예상 할 수 있다.	❖	복권의 당첨 결과는 누구도 예측 할 수 없다.

▷ 복권 과몰입 예방법

도움 요청 복권 구매에 있어 본인 의지에서 자주 벗어나다면 주변 또는 전문가에게 반드시 도움을 요청한다.		인식 개선 복권을 구매해서 반드시 당첨이 되어야 한다는 생각을 버리고, 낙첨이 되어도 기부가 된다는 행복한 마음을 가지도록 한다.
여가 생활 복권을 가족 또는 친구와 함께 즐기는 여가 생활로 여긴다.		
구매 계획 실천 복권 구매에 사용할 금액, 횟수를 미리 정하고 한계를 지키도록 노력한다.		동행클린센터 과몰입에 처했거나, 위험에 빠진 주변인 발견 시, 동행클린센터를 통해 상담 받도록 한다. (080-800-0501)

■ 건전구매 서약

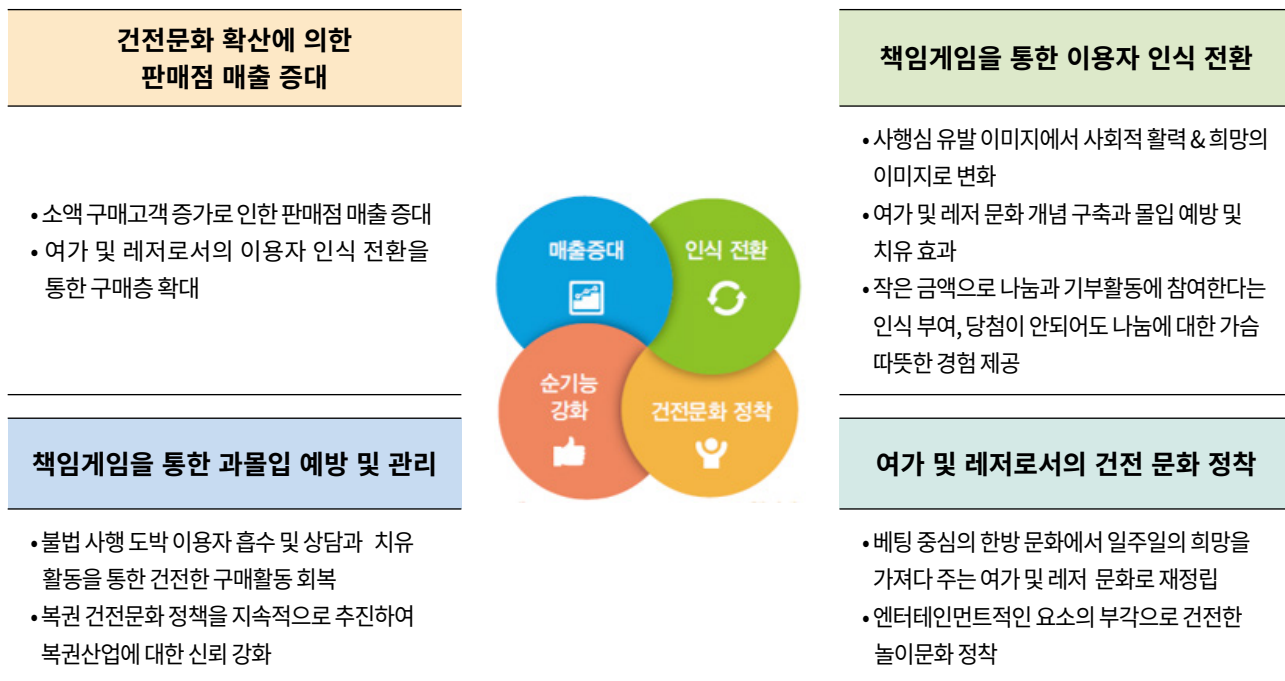
- ☐ 구매 횟수와 금액을 정하고 한도를 지키도록 한다.
 - ☐ 부담스럽지 않을 만큼의 여유금액으로 구매한다.
 - ☐ 복권구매를 위해 다른 사람에게 돈을 빌리지 않는다.
 - ☐ 주기적으로 복권 과몰입 자가진단테스트를 통해 자신의 과몰입 상태를 점검한다.
 - ☐ 구매하는 복권상품에 대한 정확한 정보를 파악하고 충분히 이해하며, 구매 금액에 집착하지 않는다.
 - ☐ 복권은 소액으로 즐기는 건전한 오락으로 인식하고, 당첨금에 대한 지나친 기대와 일확천금을 목적으로 구매하지 않는다.
 - ☐ 당첨이 되면 행운이겠지만, 당첨이 되지 않아도 내가 산 복권이 어려운 이웃을 돕는 소중한 복권 기금이 된다는 것을 이해한다.
 - ☐ 판매점 홍보물 및 POSM에서 제공하는 건전화 홍보 및 정보를 파악하고 복권에 대한 정확한 이해를 하도록 노력한다.
-

2 사행산업종사자로서의 책임게임

■ 책임게임이란?

복권 등 사행사업자 또는 관련 서비스를 제공하는 자가 공정하고 안전한 게임 경험을 제공하고 책임있는 자세로 사업을 운영하도록 하는 건전화 제도나 행위

■ 책임게임의 목적



■ 사행산업 주체별 책임게임 실천 전략

각 사행산업의 궁극적인 책임은 '이용자 보호'에 있으며, 판매인은 이러한 '이용자 보호'의 실천과 수행에 있어 가장 중요한 주체자이며, 나의 복권 판매가 한 사람의 사행산업 이용 습관에 중대한 영향을 미친다는 것을 잊지 말아야 할 것입니다.

사행 사업체 (복권)	본사 및 임직원	과도한 사행심을 유도하는 상품을 개발 하지 않을 책임 부적절한 집단(미성년자, 노인, 중독 취약계층)에 대해 사업을 운영하지 않으며 보호해야할 책임 건전화 정책 및 프로그램을 통해 이용자를 중독으로 부터 보호해야할 책임
	판매인	복권법 및 판매인 규정을 준수해야할 의무 건전한 판매환경 관리 (사행심 조장 홍보물 기기 금지) 도박중독 및 불법사행으로 부터 이용자를 보호해야 할 책임 판매인 건전화 교육(온·오프라인) 필수 참석 의무
정부	사행산업의 건전화 정책 수립 및 예산 확보 사행산업 관리 감독 및 불법사행산업 단속	
이용자	자신이 이용하는 사행사업의 성질과 위험을 이해하고 행동해야 할 책임 법적으로 정해진 범위 내에서만 사행산업을 이용해야 할 책임	

■ 복권 판매인으로서의 책임게임 실천 방법

복권법·판매인 규정 준수	건전한 판매점 운영·관리	과몰입·불법 이용자 보호
• 1인, 1회 10만 원 판매 상한 준수 • 청소년 복권 판매 금지 준수 • 전화/SNS 등 비대면 판매 금지 준수 • 기타 복권법 및 판매인 규정 준수	• 사행심 조장 홍보물 부착 및 기기 설치·운영 하지 않기 • 회사에서 제공하는 건전화 홍보 필수 게시물 부착·관리 • '건전구매 가이드' 상시 비치 • 회사에서 실시하는 판매인 건전화 교육 필수 참석하기	• 구매한도 소진 및 구매 빈도 높은 고객에게 복권 과몰입 위험 안내 하기 • 과몰입 고객 발견 시, 동행클린센터 소개 및 동행복권 홈페이지 및 APP 내 건전구매 프로그램 안내 권고하기 • 불법 사행 또는 사행심 유발 업체 홍보 하지 않기

■ 동행복권의 책임게임 실천 사항

동행복권에서는 이용자 보호를 위해 온-오프라인 상에서 다양한 정책과 프로그램을 도입하여 운영 중에 있습니다.

ONLINE

- 홈페이지 상의 셀프 자가통제 기능 제공



셀프인식평가
자기진단 테스트로
복권 과몰입 예방하기



셀프 구매제한 설정
구매한도 설정하고
안전한 구매환경 만들기



셀프 휴식계획 설정
책임감 유감으로
중단게출하기

- 인터넷복권 과몰입 및 고위험군 예방 시스템 운영



[매치금 중전매가 '일 기준 6매 구매 시 경고창 후출]



[주간 Break Time 안내 메시지 후출]

- 온라인 상의 과몰입 예방 콘텐츠 제공







OFFLINE

- 판매점 내 다양한 이용자 보호 프로그램 제공







- 각종 오프라인 복권 건전문화 캠페인 전개







- 복권판매점 복권법 위반 행위 지도 점검







■ 사행산업 종사자 이용자 보호 가이드

1. 구매자와 취약계층 보호를 최우선으로 삼는다.
2. 관련된 법 조항 및 규정을 엄격히 준수한다.
3. 꾸준한 연구와 개선과제 개발을 통해 효과적인 건전화 실행방안을 강구한다.
4. 복권의 사회적 영향에 대해 철저히 이해하고 인지한다.
5. 구매자들이 사전에 충분히 인지된 상황에서 복권 구매를 할 수 있도록 정확하고 균형 있는 정보를 제공한다.
6. 건전화 프로그램의 철저한 진행과 실효성에 대해 늘 검증하고 보고서를 통해 적극적으로 공유하도록 노력한다.
7. 사업자의 모든 활동과 의사결정에 있어 건전화 행동규정에 위배되는 일이 없도록 최선의 노력을 다한다.

3 사행심조장 현장 적발 사례

■ 복권 판매점 필수 건전화 게시물

복권 판매점에 반드시 부착되어 있어야 하며, 일부분이 가려져 있어도 안됩니다.

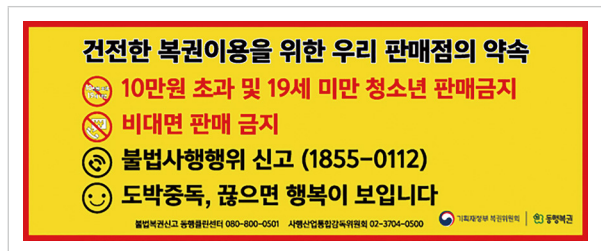
<기획재정부 복권위원회 및 사행산업통합감독위원회 포스터 4종>



<분기별 포스터>



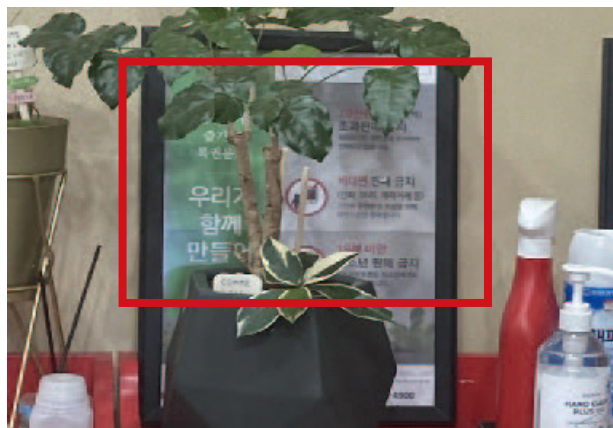
<가로판매대 전용 사감위 스티커>



■ 판매점 현장 조사 실제 적발사례

<사감위 현장 조사 적발 사례①>

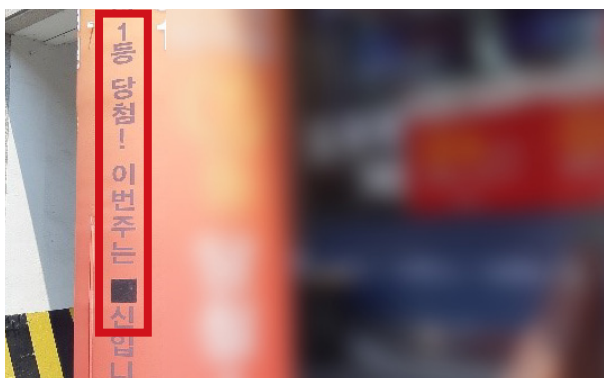
사행산업통합감독위원회 (이하 사감위)에서는 전국적으로 매달 100곳 이상의 복권 판매점 점검을 진행합니다.
불법 신고포스터를 포함한 필수 포스터는 반드시 부착되어 있어야 하며, 어떤 것으로도 포스터를 가려서는 안됩니다.



포스터를 가리는 화분, 연필꽃이, 슬립지 등 어떠한 것도 설치 및 일시적 배치 불가

<사감위 현장 조사 적발 사례②>

복권 판매인은 회사와 사전 협의 없이 복권 광고 및 판촉물을 제작할 수 없습니다 (온라인복권 판매인 벌칙규정 참고).
단순한 배너, 현수막, 복권 봉투를 제작할 때에도 반드시 매니저와 사전 협의가 필요합니다.
다음 문구는 어떠한 경우에도 절대 사용할 수 없는 광고 문구입니다.
※ 대박 / 한방 / 인생역전 / 1등은 당신 / 이번 주는 당신 / 꿈의 숫자 / 최고 / 최대 / 유일



사용 불가 광고 문구 '이번 주는 당신' '대박' '최고의 명당'을 사용하여 지적받은 판매점

<사감위 현장 조사 적발 사례③>

어떠한 경우에도 복권 번호 추천은 절대 불가합니다. 로또 번호 추출을 위한 사행성 장비 설치 혹은 예상번호 벽면(테이블) 부착, 복권 판매인의 번호 추천은 모두 사행심 조장 행위에 해당됩니다. 이는 즉시 벌칙규정 위반 RED 등급으로 분류되어 판매정지 30일의 벌칙이 부과됩니다.



**[로또 1189회]
예상번호 공개**

**[로또 1등]
당첨예상 행운숫자
공개합니다.**

<민원을 통한 판매점 위반 행위 신고 사례④>

인터넷 포털 등에서 제공하는 기능을 사용하여 판매점 소개를 할 경우에도 담당 매니저와 광고 문구 협의가 필요합니다. 지나친 사행심 조장 행위에 대해 민원이 접수되므로 판매점주의 주의가 요구됩니다.

변경 전	변경 후
₩ 가격표 사진을 올려주세요.   #로또 #복권 #연금복권 #즉석복권  안녕하세요. []입니다. 저희 []를 찾아주신 고객 여러분께 진심으로 감사의 말씀을 드립니다. 로또명당 []는 1992년부터 편의점으로 사업을 개시하였습니다. 2002년 12월부터 로또복권 판매를 시작하여 2023년 8월 현재 로또복권 1등 50번, 2등 214번 당첨으로 전국 최다 당첨 판매점으로 자리 잡고있습니다. []는 상업적으로나 지리적으로 좋은 위치에 자리잡고있는 전국 최다 1등의 복권명당입니다. 이제 행운은 여러분의 것입니다. 저희 []에 오셔서 로또 행운을 잡아보십시오. 제2의 인생을 살 기회를 저희 []에서 함께 하겠습니다.	₩ 가격표 사진을 올려주세요.   로또 복권 연금복권 즉석복권  안녕하세요. []입니다. 저희 []를 찾아주신 고객 여러분께 진심으로 감사의 말씀을 드립니다. 저희 []는 1992년부터 편의점으로 사업을 개시하였습니다. 2002년 12월부터 로또복권 판매를 시작하여 2023년 11월 현재 로또복권 1등 50번, 2등 217번 당첨 판매점으로 자리 잡고있습니다. 저희 []를 찾아주시는 모든 분들께 건강과 행복이 가득하길 바랍니다. 감사합니다 ^

※ 네이버 플레이스 기능을 사용한 광고 시 광고 문구 사전 협의 필요 (로또명당, 전국 최다, 행운은 여러분의 것, 제2의 인생 등 문구 사용불가)

■ 동행클린센터 (복권 관련 불법 신고 및 도박중독 상담 기구)

복권 판매인으로서 실천해야할 책임게임은 다양하게 있지만, 이미 문제가 발생한 고객 또는 판매인으로서 관여할 수 없는 범위의 문제에 대해서는 전문가의 도움이 필요 합니다. 동행클린센터는 이러한 복권 관련 문제 중, 중독 및 과몰입에 대한 상담을 진행하고 예방하는 역할을 수행하고 있으며, 복권 관련 부정행위 및 불법 사행 산업에 대해 모니터링하고, 신고 접수를 받는 이용자 보호의 기능을 전담하고 있습니다.

도박중독(불권과몰입) 상담 및 예방

유/무선으로접수된 복권관련 도박 중독 상담 신청시, 도박문제 선별검사 후, 1차 상담 > 한국도박문제예방치유원을 통한 전문 상담 제공

복권관련 불법 신고·접수

구매한도 초과 판매
미성년자 판매
불법 유사복권 판매
기타 부정행위
불법 판매 및 판매대행 사이트

복권관련 불법사행 감시

불법복권 판매 사이트 모니터링
구매한도/미성년자 판매/구매대행 등
복권법 위반 사항 감시
방심위·사감위 등 유관기관 신고



유선전화



080-800-0501
월~금 | 09:00~18:00

홈페이지



www.clean.dhlottery.co.kr

02

판매점 위반 행위 주요 사례 및 규정 안내

1. 청소년에게 복권을 판매하거나 당첨금을 지급하였을 경우

■ (예시) 만 19세 미만 청소년이 복권 당첨금을 지급 요청하는 경우

▷ 만 19세 미만 청소년에게 복권(로또, 연금복권, 스피도)을 판매하는 행위는 복권및복권기금법 제5조제3항¹의 위반 사항에 해당됩니다.(동법 제36조제1항²) 또한, 판매 뿐만 아니라 당첨금을 지급하는 행위도 위반 사유에 해당되므로, 판매 및 당첨금 지급이 불가합니다.

¹ (복권및복권기금법 제5조제3항) 복권을 판매하는 자는 최종 구매자의 연령을 확인하여야 하고, 그 최종 구매자가 청소년 보호법 제2조제1호*에 따른 청소년(이하 “청소년”이라 한다)인 경우에는 복권을 판매하여서는 아니 된다.

² (복권및복권기금법 제36조제1항) 제5조제3항을 위반하여 청소년에게 복권을 판매한자에게는 1천만 원 이하의 과태료를 부과한다.

▷ 청소년으로 예상되는 고객은 반드시 신분증(주민등록증, 운전면허증, 여권 등)을 확인 후 판매 및 당첨금을 지급해야 합니다.

* 2026년 성년(20세)기준 : 2007년생

※ (참고) 신분증 진위확인서비스 활용 : 신분증 위 · 변조 및 도용 여부를 확인

- 주민등록증 : 국번없이 1382번, 정부24(서비스-사실/진위확인 메뉴 - 주민등록증 진위확인/잠금해제 서비스 이용)
- 운전면허증 : 경찰청 교통민원24(운전면허증 진위여부 조회)

2. 1인당 1회 10만 원 한도를 초과하여 판매하였을 경우

■ 로또복권 5만 원과 연금복권(스피도 포함) 6만 원을 구매하여, 총 복권 구매 금액이 10만 원을 초과하는 경우

▷ 복권은 로또, 연금복권, 스피도를 모두 포함하는 의미이므로, 1인이 한 번에 여러 종류의 복권을 각각 구매한다면 판매 한도(1인당 1회)에 모두 적용되기 때문에 한도 초과 판매에 해당합니다.

■ (예시) 로또 6만 원 구매 후 4등 당첨 티켓(5만 원)으로 추가 구매하여 복권 발매 금액이 총 11만 원인 경우

▷ 당첨 복권으로 지급 받은 복권은 복권 총 구매(판매) 한도에 포함되므로 10만 원 한도 초과에 해당합니다.

* 구매하는 복권 6만 원 + 당첨 복권 지급 받은 복권 5만 원, 총 11만 원

3. 당첨금 정액을 지급하지 않았을 경우

■ (예시) 로또 1티켓 5게임이 모두 4등(5만 원, 총 25만 원)이 당첨된 경우

- ▷ 당첨 게임이 많아 당첨금액이 높을지라도 당첨금 지급 규정(계약서 제16조제1항*) 및 고객 요청에 따라 4등 당첨 금액은 **현금으로 전액 지급하거나, 1인 1회 10만 원 한도내에 복권*으로 당첨금 전액을 지급해야 합니다.**
(복권 10만 원 + 현금 15만 원 지급)

* (판매계약서 제16조제1항) “계약자”는 당첨복권 소지인이 당첨금 지급을 요청하는 경우 1등은 농협 은행 본점, 2~3등은 농협 은행 지점이 당첨금 지급처임을 안내하며, 4~5등은 “계약자”가 직접 지급해야 한다.

4. 대면판매 원칙을 위반하여, 우편, 전화, SMS 등을 통해 판매하는 경우

■ (예시) 발매한 복권티켓을 사진촬영한 뒤, 구매자에게 SMS로 발송하고, 계좌이체로 돈을 입금 받는 경우

- ▷ 복권판매는 지정된 장소에서 대면으로 판매하여야 하며, 계좌이체 거래 또한 지정된 판매장소에서 이루어져야 합니다.

■ (예시) 위와 비슷한 사례로 SMS 이미지로 확인가능한 바코드번호로 당첨 지급처리 후 당첨금을 계좌이체로 비대면 지급하는 경우

- ▷ 당첨금은 반드시 당첨티켓의 실물을 확인하고 지급하여야 합니다.

5. “계약자”의 판매점 내 로또번호를 추천, 예측 및 분석하는 기기 등을 설치하거나, 서비스를 제공한 경우

■ (예시) 판매점에서 로또 번호 조합기를 고객 서비스용으로 운영 및 사용할 경우

- ▷ 로또 단말기를 통한 자동 발매(자동 게임)와 소비자가 직접 마킹한 슬립지를 통한 발매(수동 게임)가 아닌 판매점 내 번호 조합기 등 로또 번호를 추천/예측/분석하는 기기를 운영(서비스 포함)하여 발생하는 문제에 대해서는 회사가 도움을 드릴 수가 없습니다. 또한, **계약서 및 벌칙 규정 위반 사유에 해당합니다.** 추후에도 사행성을 조장하는 행위로 민원이 발생할 수 있으므로, 이점 유의하여 주시기 바랍니다.

6. “회사”가 “계약자”에게 철수 요청하는 사행성장비 및 사행심 조장 홍보물 등 (사행산업통합감독위원회에서 요청한 장비일체)을 유지하는 경우

■ (예시) “여기 오신 분은 1등의 기회가 있습니다!”, “이번 주에는 당신입니다” 등의 현수막을 부착하였을 경우



▷ 사행심을 조장하는 홍보물(현수막, 출력물등)을 부착 또는 게시할 경우 사행심을 유발하는 선전행위로 회사가 계약자에게 해당 홍보물을 철수 요청할 경우 즉시 철거 해야합니다. 이를 위반할 시 계약서 및 벌칙 규정 위반 사유에 해당합니다.

* 사행산업통합감독위원회에서 요청한 장비들은 언제든지 추가/변경될 수 있습니다.

7. 복권판매 시 불친절하게 응대하였을 경우

■ (예시) 복권판매점 불친절 사례

- ① 고객이 500원짜리 동전으로 로또 복권 구매를 요청하였더니 “누가 요즘 동전으로 로또를 사냐”며 짜증을 냄
 - 동전으로 구매하는 것도 정상적인 현금 구매 방식입니다. 불편하다는 이유만으로 고객에게 짜증을 내거나 판매거부를 해서는 안됩니다.
- ② 다른 판매점에서 구입한 당첨 복권을 지급 요청하였더니 “이걸 왜 우리 판매점에 와서 바꾸냐”며 불평을 하고 고객에게 면박을 줌
 - 당첨금 지급 업무는 계약자의 필수 업무입니다. 비록 다른 판매점의 복권일지라도 직접 찾아온 고객을 위해 친절히 당첨금을 지급해야 합니다.
- ③ 월요일 아침에 첫 고객이 당첨금을 현금으로 지급 요청하였더니 “월요일 아침부터 복권도 안 사고 현금만 요청하냐”며 불만을 표출하거나 “현금이 없다”며 복권 구매를 강요함
 - 판매점에서는 항상 당첨금 지급이 가능할 수 있도록 지급준비액을 준비해두고, 고객에게 친절하게 상황을 설명하고 안내해야 합니다.

03

복권판매점 이전 규정 및 절차

1. 판매점 개설 및 거리제한 기준
2. 판매점 이전 절차

1 판매점 개설 및 거리제한 기준

동행복권 판매점간 거리 제한 규정(상권유형, 도시유형, 도로유형) 적용

[측정기준] 신규 개설 또는 판매점 이전 시 보행자의 통행로 기준 판매점간 거리 측정

[적용기준] 상권, 도시, 도로 유형 중 최단 거리 적용

■ 상권유형

상권유형	밀집도	설명	거리(m)
주거지역	고밀도	고층 아파트 밀집 지역	100
	중밀도	저층 아파트 또는 소규모 고층 아파트 지역	200
	저밀도	단독 주택 지역	200
상업지역	고밀도	대규모 상권 지역 (동일블록 또는 반경 300m 내 70개 초과 자영업)	50
	중밀도	중규모 상권 지역 (동일블록 또는 반경 300m 내 30~70개 자영업)	100
	저밀도	소규모 상권 지역 (동일블록 또는 반경 300m 내 30개 미만 자영업)	200
업무지역*	고밀도	대규모 오피스 지역 (대기업, 공장 밀집, 벤처 타운 등 다수의 기업 운집)	100
	중밀도	중규모 업무 지역 (고밀도는 아니나 다수의 사무실, 소수의 공장 지역)	100
	저밀도	소규모 상권 지역	200

*준공업지역 포함

■ 도시유형

도시유형	밀집도	거리(m)
특정시	특, 광역시	100
대도시	인구 50만 이상	100
중도시	인구 20만~50만	200
소도시	인구 20만 미만	300

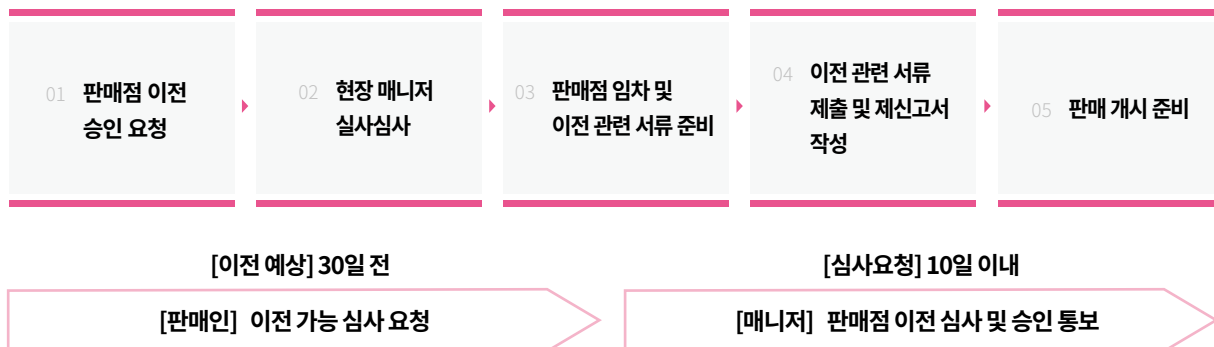
■ 도로유형

구분	도로유형	설명	거리(m)
1	대로	폭 25미터 이상(왕복 6차선 이상)	50
2	중로	폭 12미터 이상 25미터 미만(왕복3차선 이상 6차선 미만)	100
3	소로	폭 12미터 미만(왕복 3차선 미만)	200

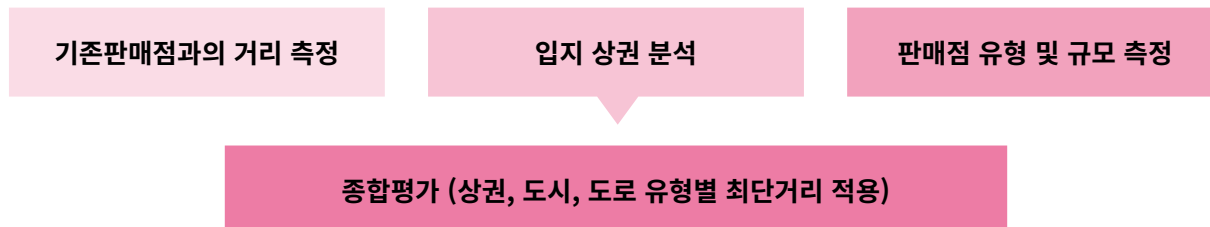
2 판매점 이전 절차

판매점 개설 및 이전 시 동행복권의 거리제한 규정에 의거한 공정한 심사를 통해 진행됩니다.

■ 판매점 이전 절차



▷ 판매점 간 거리제한 규정 평가(측정 유형별 종합 평가)



※ 평가 시 기존 판매점의 매출 영향 뿐 아니라 이전 대상 판매점의 예상판매금액을 고려

▷ 평가 시 주요 고려 사항

현재 유통점 운영 중인 사례	현재 유통점 미운영 사례
1) 동일 건물 내 각각 유통점을 운영 중인 경우 2) 타 건물이나 거리제한 이내 유통점을 운영 중인 경우	1) 유통점을 운영하지 않고 있는 신규판매인 중 판매점 개설 승인을 받는 경우 2) 또다른 신규판매인이 위 1)의 거리제한 내 개설 승인을 요청하는 경우
유통점을 보유하고 있는 경우 동시 설치 (쌍방간 협의 진행)	선승인을 받은 판매점과 거리제한 적용

※ 신규판매점 간의 특수한 경우는 협의하여 해결하나, 기존 판매점간 거리제한은 적용

▷ 판매점 이전 시 주요 유의 사항

이전 설치 시 160,000원(부가세 별도)의 이전 설치비용이 발생합니다.

이전 시 이전판매점 승인 진행과정에서 기존 판매점과의 거리제한을 적용합니다.

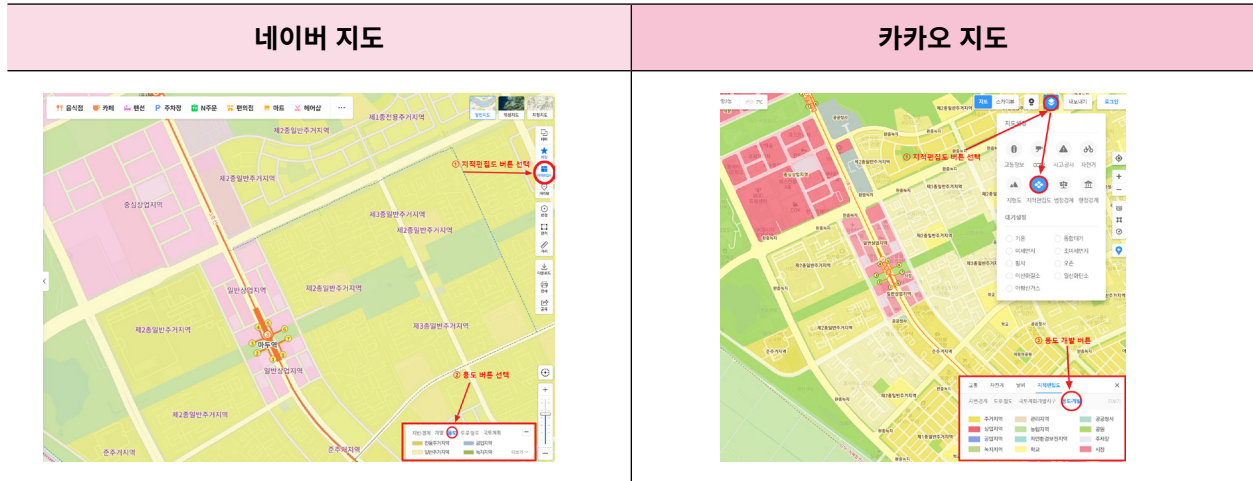
복권법 위반으로 해지된 장소(종업원 및 주소지)는 판매점 개설이 불가할 수 있습니다.

※ 필요한 경우 서류를 추가적으로 요구할 수 있습니다.

[참고] 상권 유형 거리 규정 간단 확인 TIP

① 판매점 이전 예정 장소의 상권 유형 확인 : 주거지역/상업지역/업무지역

▷ 인터넷 네이버 지도 또는 카카오지도의 지적편집도 기능을 통해 상권 유형 확인 가능



② 판매점 이전 예정 장소의 인근 복권 판매점 위치 확인

▷ 인터넷 네이버 지도 또는 카카오지도의 복권 판매점 검색 및 매니저를 통해 확인 가능

③ 판매점 이전 예정 장소와 인근 복권 판매점의 “도보 기준” 거리 확인

▷ 보행자의 통행로 기준

▷ 상권유형/도시유형/도로유형 중 최단 거리 적용

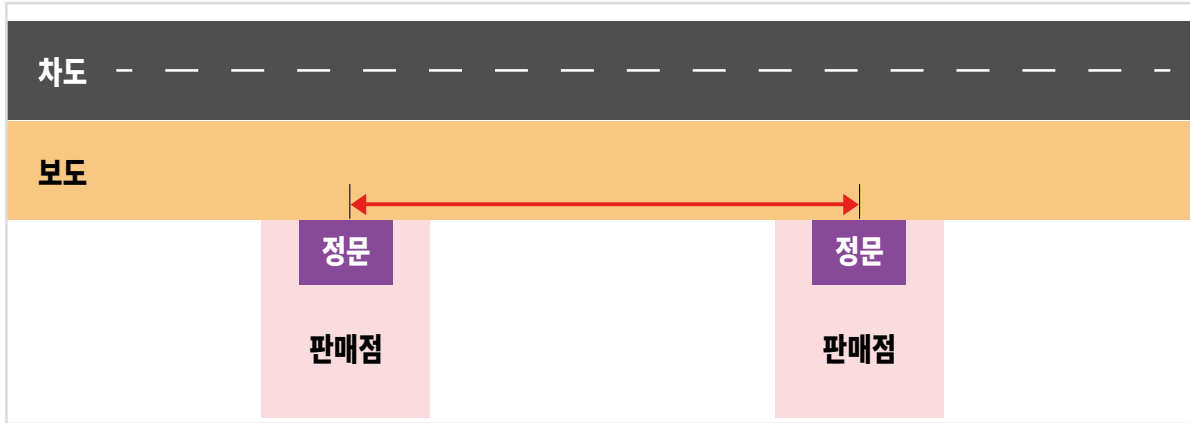


※ 판매점 이전 예정 장소의 정확한 상권 분석과 판매점 이전 설치 가능 여부는 반드시 담당 매니저에게 문의 및 확인 바랍니다.

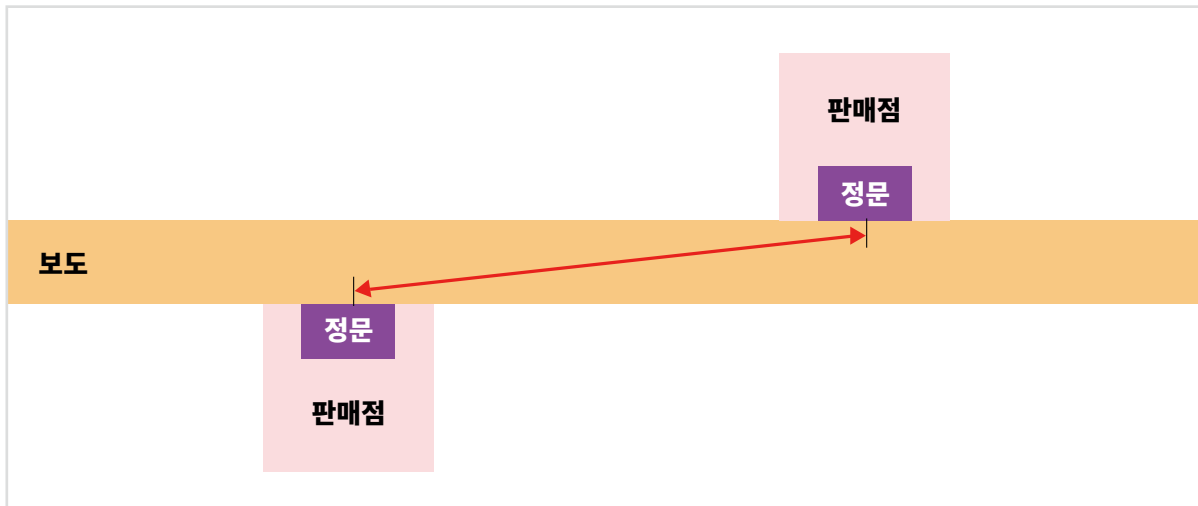
[참고] 거리측정방법 예시

○ 보도와 차도가 구분되는 도로

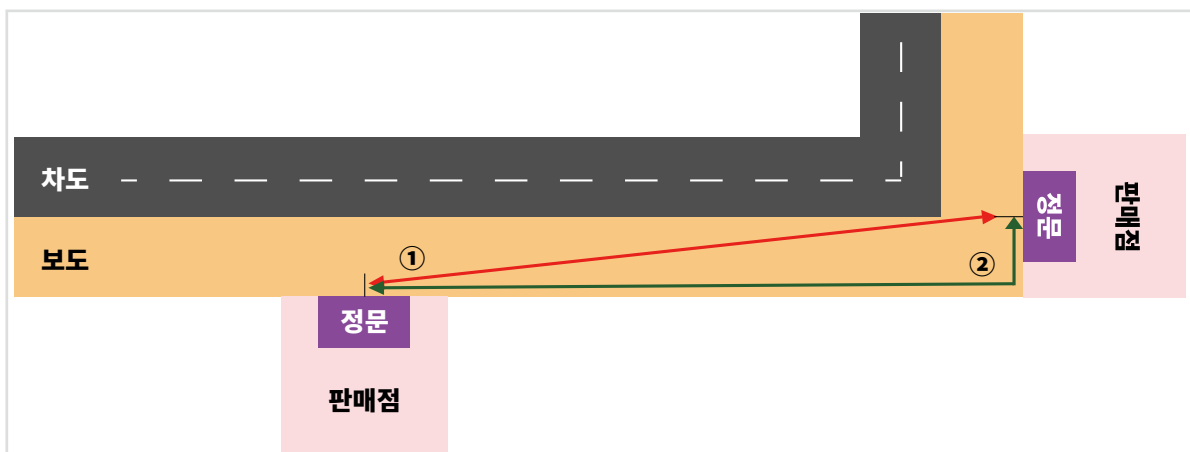
▷ 보도의 같은 편에 있는 점포간 거리측정



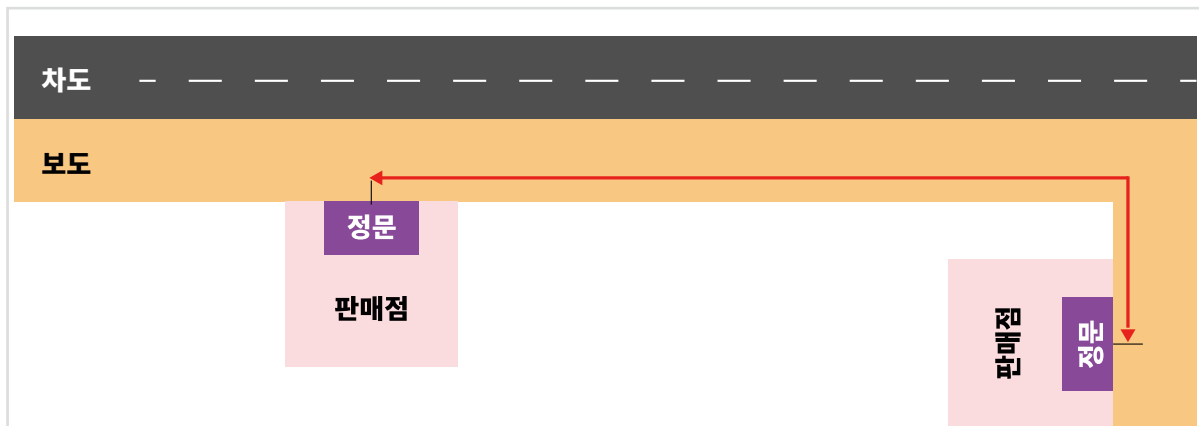
▷ 보도의 반대편에 있는 점포간 거리측정



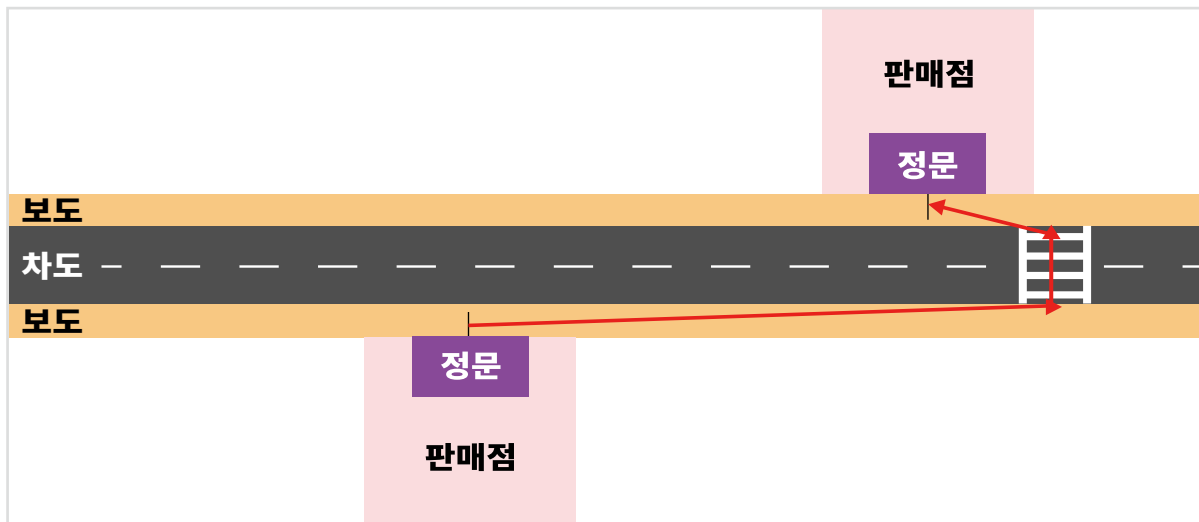
▷ 방향을 달리하는 보도상의 바깥쪽에 위치한 점포간 거리측정 → ①번 최단거리 기준으로 측정(붉은색)



▷ 방향을 달리하는 보도상의 안쪽에 위치한 점포간 거리측정



▷ 횡단보도가 있는 도로 건너편에 위치한 점포간 거리측정



▷ 건축물 내부에 위치한 점포간 거리측정

→ (1층) 여러 가지 통행방법이 가능할 경우 판매점 정문 기준, 가장 최단거리로 측정	→ (지하 또는 2층 이상 건물) 건물의 1층 주 출입구(정문)를 기준으로 측정
The diagram shows a building (건축물) with two storefronts (정문) and shops (판매점). A red arrow indicates the measurement path through the building, showing the shortest route.	The diagram shows a multi-story building with two storefronts (정문) and shops (판매점) on different floors. A red arrow indicates the measurement path, including the stairs or elevators, showing the shortest route.

04

복권판매점 우수사례

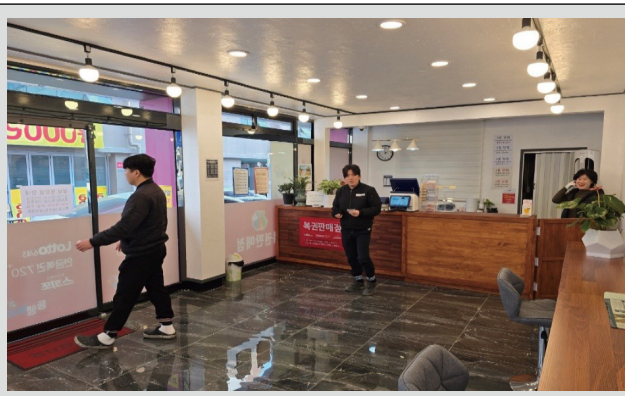
1. 개설 우수사례
2. 복권판매인 소비자응대 매뉴얼

1 판매점 개설우수사례

판매점명	하남****		
취급상품	로또 / 연금복권 / 스피도	상권정보	주거지역
판매점인터뷰	1. 점포 입지 선정 시 특별히 고려한 사항은 무엇입니까? ① 유동인구가 많은 지역을 중심으로 점포입지 선정 ② 주, 정차가 용이하고 고객 접근이 용이한 곳으로 선정 ③ 대로변에 인접하고, 간판 설치 후 고객이 잘 보이는 곳으로 선정		
	2. 판매점 입지 선정을 위한 특별한 노하우가 있다면 무엇입니까? ① 상권이 형성된 지역 중 판매점 간 거리 규정 관련 담당 매니저와의 소통 및 상담 ② 유동인구가 많으며, 향후 발전 가능성이 있는 장소 위주로 검토 ③ 재래시장에서 일한 경험을 바탕으로 시장상권의 화장품 가게를 임대하여 신규점을 개설 함		
	3. 복권방을 운영하면서 가장 중요한 업무는 무엇이라고 생각하십니까? ① 위반행위 벌칙규정 숙지 ② 친절한 고객 응대를 통한 신규 고객 및 단골 고객 확보 ③ 점포 내부 인테리어 시 고객들에 쾌적하고 편안한 분위기 조성을 위해 밝은색으로 내부환경 조성		
	4. 매출 향상을 위한 특별한 노하우가 있다면 무엇입니까? ① 고객들이 쉽게 구매할 수 있게 디스플레이를 적극 활용 ② 친절한 고객 응대를 통한 재방문 유도 ③ 판매점이 협소한 관계로 깨끗한 환경 조성을 위해 노력		
담당자의견	① 판매점이 재래시장 입구에 위치하여 상시 유동인구가 많은 관계로 판매점이 잘 보이도록 통유리를 설치하여, 편안하게 고객이 방문할 수 있도록 함 ② 판매인의 성향이 친절하여 소비자를 편안하게 하며, 아울러 재방문 고객이 많아 오픈한 지 얼마 되지 않았음에도 매출이 높음		



판매점명	거북이***		
취급상품	로또 / 연금복권 / 스피도	상권정보	상업지역
판매점인터뷰	1. 점포 입지 선정 시 특별히 고려한 사항은 무엇입니까? ① 전통 시장 입구 상권으로 선정 ② 주변 유동 인구 확인 및 점포 은행 바로 인근 선정 ③ 유동인구가 점포주위에 시간당 몇 명 정도인가 파악		
	2. 판매점 입지 선정을 위한 특별한 노하우가 있다면 무엇입니까? ① 특별한 노하우는 없으며 가장 중요시한것은 유동 인구 와 깨끗한 실내 환경 조성 ② 직접 인근지역을 돌아보며 입지 선정을 위한 상권정보 수집 분석		
	3. 복권방을 운영하면서 가장 중요한 업무는 무엇이라고 생각하십니까? ① 홍보 및 시안성 위해 일시적으로 간판 및 실내등 밤늦게 까지 점등 ② 항상 웃는 얼굴로 밝은 인사 ③ 밝고 깨끗한 느낌의 매장 분위기 조성		
	4. 매출 향상을 위한 특별한 노하우가 있다면 무엇입니까? ① 예전 프랜차이즈 매장 근무할 당시 손님들께 친절하고 밝게 응대했던 것이 도움이 되었음 ② 밝은 매장과 청결함 유지		
담당자의견	① 계약자께서 모든 손님께 친절 하시며 항상 웃는 얼굴로 응대 ② 복권, 홍보물 등을 크게 진열 하여, 밝은 실내환경을 조성 ③ 외부 간판은 정면 측면 양쪽 모두 크게 제작하여, 시안성 확보하여 복권 판매 매출 우수한 것으로 판단됨		



판매점명	해양*****		
취급상품	로또 / 연금복권 / 스피도	상권정보	상업지역
판매점인터뷰	1. 점포 입지 선정 시 특별히 고려한 사항은 무엇입니까? ① 거주지와 가까운 위치 선정 ② 독점 상권 고려(주변에 로또판매점 없는 상권) ③ 대단지 주거지역의 구매자 특성 고려 ④ 주차 편의성 고려		
	2. 판매점 입지 선정을 위한 특별한 노하우가 있다면 무엇입니까? ① 해당 지역내 판매점들의 위치 및 상권분석 ② 담당 매니저와의 소통 ③ 거주 지역과 인접하여 해당 위치의 유동인구 및 구매자 특성 파악이 용이하였음 ④ 익숙한 지역이여도 판매점주라는 새로운 시각으로 매일 유동인구 체크 ⑤ 타 판매점 견학 및 판매점주들과의 면담으로 현실성 제고		
	3. 복권방을 운영하면서 가장 중요한 업무는 무엇이라고 생각하십니까? ① 업무 숙지, 관련 규정 숙지 ② 청결한 매장 유지, 친절함과 덕담을 곁들인 밝은 인사 ③ 영업시간 준수 ④ 업무 미숙으로 인한 실수 발생 또는 장비 장애 시, 친절하고 융통성 있게 대처하여 만회		
	4. 매출 향상을 위한 특별한 노하우가 있다면 무엇입니까? ① 지역 커뮤니티를 이용한 홍보 ② 복권 당첨정보 게시판을 직접 디자인 제작하여 정보 제공 ③ 손님 얼굴 기억하며 친근하게 응대		
담당자의견	① 본 판매점은 대단지 아파트 상가밀집지역에 위치하고 있으며, 인근 복권판매점이 없는 공백상권으로 독점적 판매가 가능함 ② 인구 밀집도가 높은 근방신도시가 퇴근 동선에 위치하고 있으며 유동인구가 많아 매우 우수한 점포입지 조건을 가지고 있음 또한 판매점 앞 간편 주차 가능함		



판매점명	일등***		
취급상품	로또 / 연금복권 / 스피도	상권정보	주거지역
판매점인터뷰	1. 점포 입지 선정 시 특별히 고려한 사항은 무엇입니까? ① 구입하는 사람들이 자주 방문하는 상점이나 편리한 위치 선호 예) 대형마트 근처, 지하철역근처, 상업중심지역이 적합 ② 차량이나 대중교통으로 쉽게 접근할 수 있는 장소. 주차공간도 고려했음 ③ 주변에 복권방이 없다면 경쟁이 덜해 더 많은 고객을 유치 할 수 있음		
	2. 판매점 입지 선정을 위한 특별한 노하우가 있다면 무엇입니까? ① 오랜 시간을 두고 직접 인근 지역을 돌며 입지 선정을 위한 상권 정보수집 및 분석 ② 시각적 접근성을 위해 매장이 눈에 띄게 잘 보이는 위치에 있는 것이 중요했음 ③ 지역 내 복권방 점주님과 면담 및 견학을 했음 ④ 내부 레이아웃, 고객들이 편리하게 구매할 수 있도록 충분한 공간확보 ⑤ 매장 인테리어를 밖에서 보이게 밝고 깨끗하게 꾸밈		
	3. 복권방을 운영하면서 가장 중요한 업무는 무엇이라고 생각하십니까? ① 밝고 친절하게 고객응대 ② 매장인테리어 및 분위기조성 : 복권방 매장 고객들이 편안하고 신뢰감을 느낄 수 있는 분위기 조성 ③ 로또 판매에 대한 시스템 및 준수해야 할 계약사항, 벌칙규정 숙지		
	4. 매출 향상을 위한 특별한 노하우가 있다면 무엇입니까? ① 고객들이 방문할 때 편안함을 느낄 수 있도록 매장의 청결유지 ② 친절한 서비스 환경제공, 조용하고 깔끔한 분위기로 자주 방문 하도록 유도 ③ 밝은 인사로 친절하게 고객응대 ④ 온라인, 인쇄복권 회차별 당첨번호/당첨금 게시, 즉석복권 출고율 안내 및 잔여 수량 게시		
담당자의견	① 계약자의 적극적인 판매 성향이 고객 유치에 도움이 됨 ② 아늑하고 쾌적한 실내 분위기 조성 및 눈에 띄는 외부 인테리어 구성으로 재방문 하고 싶은 환경조성		



2

복권판매인 소비자 응대 매뉴얼

■ 복권 비대면 판매 관련 모범 응대

Q. 단골 고객이 전화 및 문자로 복권 구매를 요청할 경우,

A. “복권은 반드시 판매점에서 직접 구매하셔야 합니다”라고 안내하며 정중히 거절해야 합니다.

■ 복권 구매 한도 관련 모범 응대

Q. 고객이 로또복권을 10만 원 구매한 뒤, 스피또 1만 원을 추가 구매하려 할 경우,

A. “로또복권, 스피또, 연금복권을 포함해 1인당 1회 구매 한도는 총 10만 원입니다.” 추가 구매는 어려우신 점 양해 부탁드립니다.”

Q. 고객이 다량의 슬립지를 가져와 온라인복권(로또)을 구매하려 할 경우

A. 온라인복권 단말기의 실시간 판매기록을 수시로 확인하고, 슬립지 투입 중 10만 원을 초과할 경우 추가 구매를 제한해야 합니다.

■ 복권 당첨금 지급 관련 모범 응대

Q. 고객이 다량의 당첨 복권 지급을 요청했으나 판매점에 현금이 부족한 경우

A. “죄송하지만 현재 지급 가능한 현금이 부족합니다. 잠시 후 또는 약 1시간 뒤에 다시 방문해 주실 수 있을까요?”

※ 당첨금 지급은 복권판매인의 의무사항입니다. 당첨금 지급을 위한 준비금을 상시 확보해야 합니다.

Q. 고객이 15만 원 상당의 당첨복권을 복권으로 교환 요청할 경우

A. 죄송하지만, 당첨금으로 복권을 교환하시는 경우에도 10만원까지 교환하실 수 밖에 없습니다. 현금으로 지급해 드려도 괜찮을까요? 라고 정중히 안내해야 합니다.

■ 복권판매인 피해 예방

① 온라인복권 당첨확인(낙첨 복권 포함) 후 고객이 반환을 거부하기 전까지, 지급 영수증과 함께 반드시 반환해야 합니다.

② 온라인복권 단말기 후면 디스플레이를 통해 고객이 당첨 여부를 수시로 확인 할 수 있도록, 화면이 가려지지 않게 항상 노출된 상태를 유지해야 합니다.

③ 고객의 정확한 구매 요청 금액, 구매 방식(수동, 자동) 등 정확한 의사소통을 통해 판매를 하셔야 합니다.

④ 판매 당시 상황을 기록할 수 있도록 CCTV를 설치하고, 고객과의 분쟁 시 근거 자료 활용할 수 있게 영상 정보를 보존해야 합니다.

※ 복권판매 및 당첨금 지급 과정에서 고객과의 분쟁이 발생할 수 있으므로, 각별한 주의가 필요합니다.

[참고] 미소금융 대출 지원 사업 안내

구분	미소금융 창업자금	
목적	미소금융재단 및 법인을 통해 제도권금융 이용이 곤란한 금융소외계층을 대상으로 창업·운영자금 등 자활자금을 무담보·무보증으로 지원하는 소액대출사업	
지원 자격	복권 판매 업종 신청 가능	
	- 개인신용평점이 하위 100분의 20*에 해당하는 자 * '24년 4월 기준 KCB 700점 또는 NICE 749점 이하 - 기초생활수급자 및 차상위계층 이하 - 근로장려금 신청자격 요건에 해당	
지원 내용	사업장 임차보증금	창업초기 운영자금 및 창업초기 시설자금
	▶ 지원대상 : 창업 예정자 (사업자등록 이전인 분) ▶ 대출 한도 : 최대 7천만원 한도 * 사업소요자금 총액 중 자기자금 비율이 50% 이상인 자에 한하여, 임차보증금 내에서 지원	▶ 지원대상 : 창업(예정)자 (사업자 등록 후 6개월 미만인 분) ▶ 대출 한도 : 각각 2천만원 * 신규대출 1천만원 + 미소금융 성실상환 시 추가 1천만원 지원 가능
금리 및 상환방법	4.5% 적용(원리금균등분할 상환)	
대출기간	6년 이내(거치기간 1년, 상환기간 5년 이내)	
문의처	서민 금융 콜센터 1397	

※ 대출 대상에 해당하더라도 최종 대출여부는 여신심사 결과에 따라 결정됩니다.
(관련 서류 또는 자세한 지원대상은 통합지원센터 혹은 미소금융 지점에서 확인해주시길 바랍니다.)

※ 유사한 성격의 서민금융 대출 지원을 받으신 분에 대하여는 대출한도에서 이를 차감하고 지원됩니다.

[참고] 소상공인정책자금 안내

공통 지원자격

- [소상공인 보호 및 지원에 관한 법률]상 소상공인: 상시근로자 5인 미만 업체
(제조업, 건설업, 운수업, 광업: 상시근로자 10인 미만 업체)
- 제외업종: 유흥 향락 업종, 전문업종, 금융업, 보험업, 부동산업 등

세부 지원요건(2025년 정책자금)

구분	세부	신청요건
성장기반자금	소공인특화자금	(대리대출)제조업을 영위하는 상시근로자수 10인 미만의 소상공인
	혁신성장촉진자금	(직접대출) ① (혁신형) 수출, 2년 연속 매출 10% 이상 신장, 스마트 공장 도입, 강한소상공인·로컬크리에이터, 소상공인 졸업후보기업 ② (일반형) 스마트기술, 백년소공인·백년가게, 사회적경제기업, 신사업창업사관학교 수료생
	민간투자연계형 매칭투자	(직접대출) 민간투자 연계형 매칭투자 주관기관으로부터 투자금을 지원받고 '소상공인 선투자 추천서'를 발급받은 소상공인
일반경영안정자금	일반자금	(대리대출)업력무관 소상공인
특별경영안정자금	긴급경영안정자금 (재해피해)	(대리대출)재해 피해를 입고, 지자체에서 '재해 중소기업(소상공인) 확인증'을 발급받은 소상공인
	긴급경영안정자금 (일시적 경영애로)	(대리대출)지역경제 위기가 우려되는 지역 또는 감염병 등으로 영업에 피해를 입은 소상공인 (직접대출)연매출 1억 4백만원 미만이고 업력 7년 미만인면서 일시적경영애로 사유가 있는 소상공인
	장애인기업지원 자금	(대리대출)장애인복지카드(국가유공자 카드(또는 증서)) 또는 장애인기업확인서를 소지한 장애 소상공인
	신용취약 소상공인지원 자금	(직접대출) 소상공인 지식배움터(http://edu.sbiz.or.kr) 내 신용관리 교육을 사전에 이수한 중·저신용(NCB 839점 이하) 소상공인
	재도전특별자금	(직접대출) ① (재창업 준비단계) 최근 1년 이내 소상공인희망리턴패키지사업의 재창업교육을 수료한 소상공인 ② (재창업 초기단계) 재창업 업력 7년 미만으로 공단에서 요구하는 조건을 모두 충족하는 소상공인 ③ (재창업 초기단계) 3개월 이상 휴업 후 영업 재개, 업종전환 또는 매출감소로 인해 사업장을 이전한 소상공인 ④ (채무조정) '채무해소 재지원종합패키지 참여기관'에서 인정한 성실상환 소상공인 등 ⑤ (희망형) 최근 1년 이내 소상공인희망리턴패키지사업의 사업화 자금을 지원받거나 '24년 이커머스 미정산 피해관련 특별자금을 지원받은 소상공인
	청년고용연계자금	(대리대출) ① 업력 3년 미만의 청년 소상공인(만39세 이하) ② 상시근로자 중 과반수 이상 청년 근로자(만39세 이하)를 고용 중이거나 최근 1년 이내 청년 근로자 1인 이상 고용한 소상공인
상생성장지원자금	상생성장지원자금	(대리대출)중·저신용 소상공인이 보유한 은행권·비은행권 사업자 대출 중, 고금리 대출 또는 만기연장에 애로가 있는 대출
		① (상생형) 공단과 「25년 상생성장지원자금 상생협약」을 체결한 플랫폼 기업에서 추천받은 유망 소상공인 ② (TOPS형) 한국중소벤처기업위원회 주관 '25년 TOPS 프로그램 2단계(플랫폼 판매촉진)에 선정된 소상공인

※ 자세한 내용은 <https://ols.semas.or.kr/> 소상공인정책자금 홈페이지를 참고하여 주시기 바랍니다.



판매인 고객센터 **080-555-6450**

“판매인 고객센터는 수신자 부담 서비스로 운영됩니다.”
문의 사항은 아래의 서비스 시간을 이용하여 연락주십시오.

■ 서비스 시간

월~금요일, 일요일 : 06:00~24:00

토요일 : 06:00~21:00

■ 서비스 항목

- ▷ 단말기 장애접수
- ▷ 단말기 간단한 고장 해결
- ▷ 복권 단말기 관련 사용 안내
- ▷ 단말기 조작 안내
- ▷ 판매인 민원 접수
- ▷ 복권 관련 정보 문의

동행복권 복권판매인
건전화 교육

dhlottery.co.kr

