

2006 관광불편신고 종합분석서

2007. 2



한국관광공사
KOREA TOURISM ORGANIZATION

목차

1. 개 요 / 1

- 가. 발간목적 1
- 나. 관광불편신고센터 운영 1
- 다. 관광불편신고센터 운영에 관한 주요개정 내용 ... 3

2. 관광불편신고 현황 및 분석 / 5

- 가. 연도별 신고접수 현황 5
- 나. 2006년도 현황 6
- 다. 주요 유형별 문제점 및 개선방안 19

3. 총평 및 제언 / 51

4. 부 록 / 53

- 가. 2006년 주요 신고사례 53
- 나. 관광관련참고규정 93
- 다. 관광불편신고센터 설치현황 130
- 라. 지자체 자체 신고접수 현황 131

1 개 요

가. 발간목적

- 관광불편신고 사항을 종합적으로 분석함으로써 국내·외 관광객을 위한 수용태세의 문제점을 제시하여 관광부문의 정책입안, 연구개발 및 서비스 개선을 위한 기초 자료 제공
- 관광불편신고 사항에서 나타난 주요 문제점에 대한 개선방향을 제시하여 관광 관련 업계의 자율적인 불편해소방안 강구 및 서비스 개선 유도를 통한 쾌적한 관광환경 조성
- 관광산업의 국제경쟁력을 제고하고 관광객 수용태세 정비와 개선을 통하여, 외래 관광객이 더욱 편리하고 안락한 여행을 즐길 수 있는 기반을 조성함으로써 외래 관광객 천만 명 유치 목표에 기여

나. 관광불편신고센터 운영

(1) 관광불편신고센터 주요 연혁

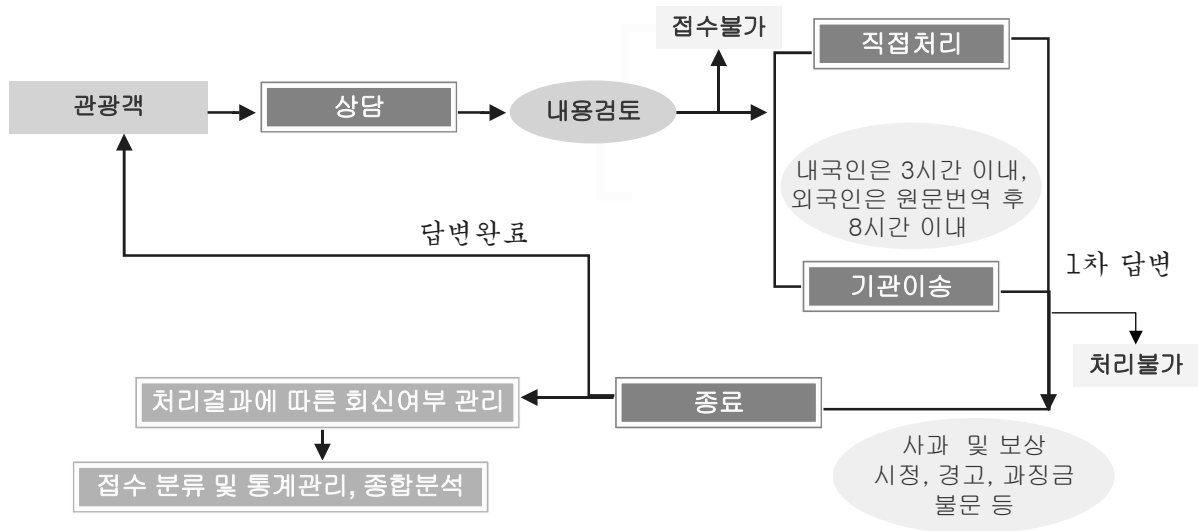
- 1977. 6. 관광불편신고센터 설치(관광사업 개선전담반 내)
- 1978. 4. 관광공사에서 동 센터 전담(단, 서울지역 대상)
- 1986. 3. 관광불편신고센터 운영요령 제정
- 1987. 7. 관광불편신고센터를 전국 13개 시·도 관광과 및 7개 시·군으로 확대 설치, 운영
- 1995. 10. 한국일반여행업협회 관광불편신고처리위원회 발족
- 2006. 4. 관광불편신고센터 운영에 관한 규정 개정(문화관광부훈령 제161호)
- 2006. 4. 한국일반여행업협회 여행불편처리센터 설립

* 현재 공사를 포함 전국 23개 시·도·군에서 관광불편신고센터를 설치 운영 중

(2) 공사 관광불편신고센터 운영현황 (2007년 초 현재)

- 운영개시
 - 1978년 4월 관광공사에서 관광불편신고센터 전담(서울지역 대상)
- 운영방법
 - 월~금요일까지(09:00~18:00) 영어, 일어담당 2인
 - 업무종료 후, 공휴일 및 주말 : 자동응답기 음성녹음 접수
- 지원언어 : 국어, 영어, 일어
- 신고접수방법
 - 엽서, 서신, 방문 면담, 전화, 팩스, 공사 인터넷 홈페이지, 이메일 등
 - 전 화 : (02)735-0101 3회선
 - 팩 스 : (02)777-0102
 - 이메일(E-mail) : tourcom@mail.knto.or.kr
 - 공사 인터넷 홈페이지 : www.knto.or.kr
www.etourkorea.com
- 처리방법 : 사안에 따라 해당기관 이송 및 공사 직접처리
 - 처리결과 회신 : 해당기관 및 공사에서 신고인에게 개별 통보
 - 사후관리 : 접수 처리된 신고현황 및 사례에 대한 월별 통계자료 작성 및 연간 분석서 발간, 관계기관 및 업계의 불편사항 사전 예방 및 제도 개선 도모
- 이용실적 : 646건(2006년)
 - 신고인 미상 또는 관련 기관에 이미 신청한 동일 신고사항 등 접수 불가 사안, 단순 문의 사항 제외

<그림 1> 관광불편신고 업무처리 흐름도



다. 관광불편신고센터 운영에 관한 주요개정 내용(2006.4.27자 개정 제161호)

(1) 신고센터(제3조)

- 서울특별시·광역시· 시도지사 및 한국관광공사사장은 신고센터를, 한국일반 여행업협회장은 여행업과 관련한 신고센터를 설치·운영하여야 한다. 다만, 시·도지사는 필요한 경우에 시장·군수·구청장에 신고센터를 설치·운영하게 할 수 있으며, 지역별 관광협회에 신고센터의 설치·운영을 요청할 수 있다.

(2) 처리기관(제7조)

- 문화관광부
 - 관할 관광사업체에 관련된 행정조치, 정책적 건의사항 등
- 한국관광공사
 - 감사서한 및 안내사항
 - 전화·면담 신고 사항 중 신고인이 출국이전에 조치를 요하는 사항
- 특별시·광역시·도 등 행정기관 및 시·군·구 등 행정기관
 - 관할 관광사업체에 관련된 관광불편사항 처리, 행정조치, 정책적 건의사항 등

- 한국일반여행업협회 여행업과 관련된 불편사항
 - 문화관광부장관, 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 여행업과 관련된 불편사항을 한국일반여행업협회에 이송하여 처리하게 할 수 있다.
 - 타 기관이나 단체로부터 신고사항을 이송 받아 처리하는 기관은 처리결과를 신고인에게 회신하고, 그 처리내용을 별지 제3호 서식에 의거 접수기관에 통보하여야 한다.

(3) 위원회 설치(제8조)

- 한국관광협회중앙회·한국일반여행업협회 및 지역별관광협회는 신고된 사항의 공정한 처리를 위하여 업계·학계·법조계·시민단체 관계자 등으로 구성된 관광불편신고처리위원회를 설치·운영할 수 있다.
 - 한국일반여행업협회장은 법조계·업계·시민단체·학계 등으로 구성된 여행불편처리위원회를 둔다.

(4) 보고 등(제12조)

- 처리기관의 장은 처리내용을 취합하여 별지 제4호 서식, 별지 제5호 서식에 의거 매분기 익월 15일까지 한국관광공사사장에게 통보하여야 한다.
- 한국관광공사 사장은 별지 제6호 서식에 의거 매년 관광불편신고종합분석서 결과를 다음연도 2월말까지 작성하여 문화관광부장관에게 제출하여야 한다.

2 관광불편신고 현황 및 분석

가. 연도별 신고접수 현황(1997~2006년도)

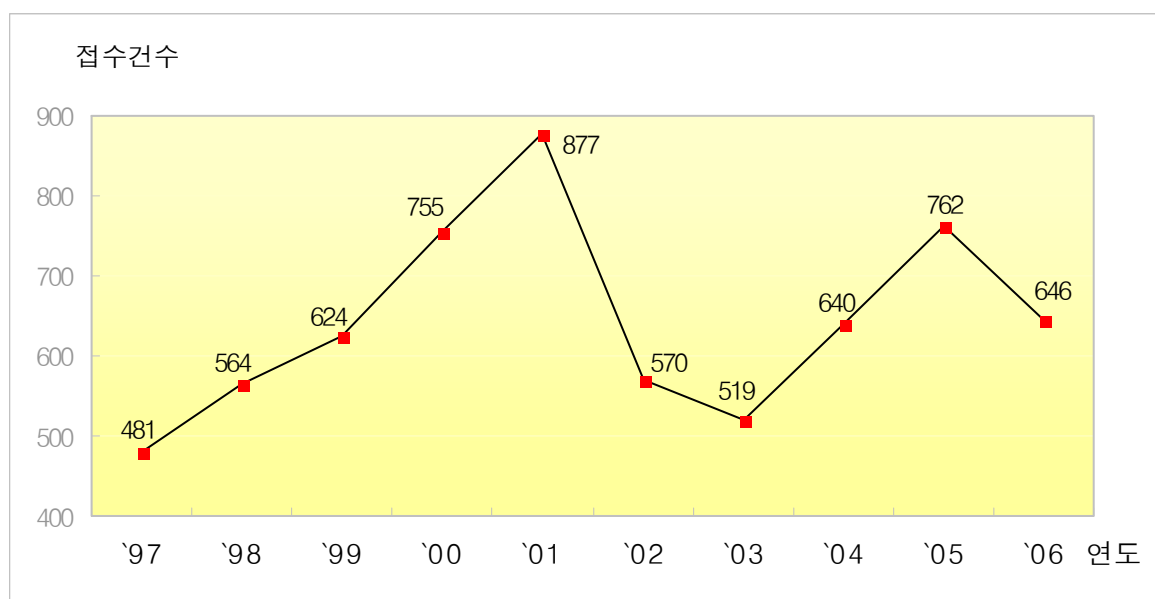
- 관광불편신고는 2001년까지 지속적인 증가세를 보이다가 월드컵을 개최한 2002년을 전후로 큰폭의 감소를 보였다. 2004년부터는 주 5일제 실시로 관광산업의 양적인 성장과 더불어 증가세로 돌아섰으나 2006년은 646건으로 전년대비 15.2% 감소로 하향선을 보였다.

<표 1> 연도별 신고접수 현황

(단위 : 건)

연 도	접수건수	연 도	접수건수
1997	481	2002	570
1998	564	2003	519
1999	624	2004	640
2000	755	2005	762
2001	877	2006	646

<그림 2> 연도별 신고접수 추이



나. 2006년도 현황

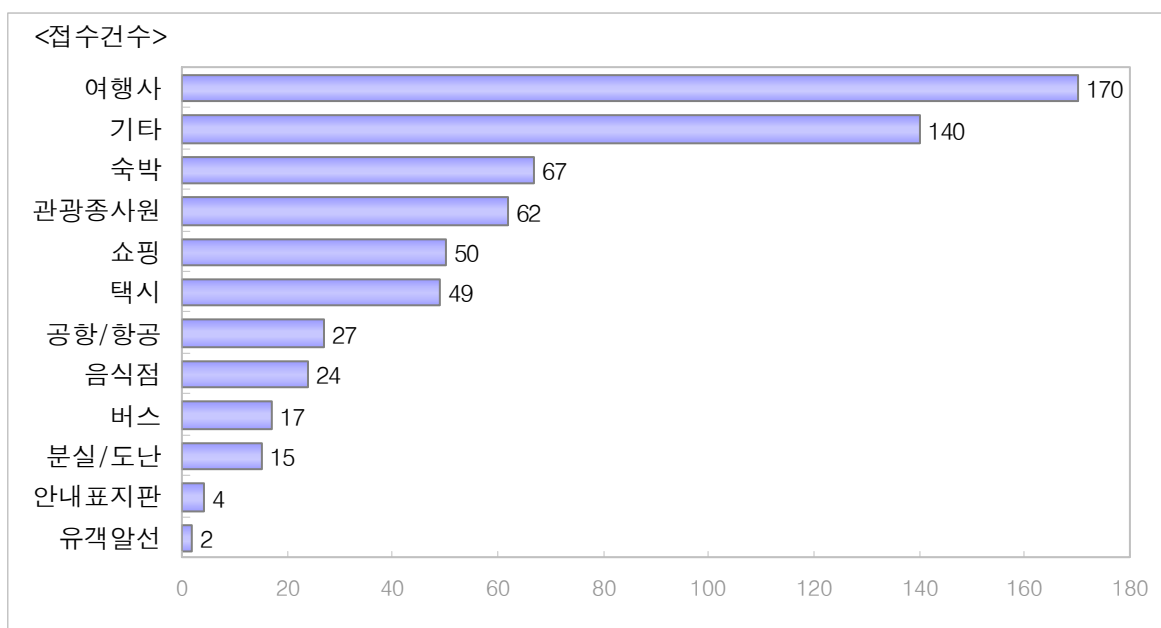
(1) 총괄

2006년도에 접수된 관광불편 신고는 총 646건(2005년 762건, -15.2%)으로, 감사내용 등의 불편외 신고를 제외한 순수 불편신고는 627건(2005년 739건)으로 집계되었다. 이중 여행사가 2005년도 221건에서 170건으로 23.0%의 감소를 보인 반면 관광종사원 62건, 택시 49건으로 전년대비 각각 129%, 13.9%의 증가를 보였다.

개인정보 보호를 위한 온라인 게시판의 실명인증 절차 도입으로 인터넷을 통한 신고가 전년대비 17.7%의 감소를 보였다. 또한 한국일반여행업협회의 여행업관련 신고처리가 국내·국외여행업 전반으로 확대되는 등 접수창구의 다각화에 따라 공사를 통한 여행업 관련 신고가 감소되었다.

불편유형별로는 계약조건 불이행과 계약해지 및 환불 등의 여행사관련이 170건(27.1%)으로 가장 높았으며, 시설 및 위생관리 상태 불량 등 숙박관련이 67건(10.7%), 관광종사원의 불친절 사항이 62건(9.9%), 제품 및 맞춤 불량 등 쇼핑관련이 50건(8.0%), 택시 49건(7.8%), 그 외 공항 및 항공 27건(4.3%), 음식점 24건(3.8%)의 순으로 나타났다.

<그림 3> 2006 관광불편신고 접수현황



<표 2> 주요 불편유형별 내용

(단위: %)

유형	내용	
여행사 (27.1)	계약조건 불이행(28.2) 계약해지 및 환불(21.2) 옵션상품 등 쇼핑관련(12.4) 안내서비스 불량(8.8)	사기성 피해(4.1) 부당요금 징수(3.5) 기타(21.8)
숙박 (10.7)	시설 및 위생관리 상태 불량(28.4) 서비스 불량(23.9) 예약 취소 및 위약금(10.4)	과다, 부당 요금 징수(9.0) 계약조건 불이행 및 허위광고(3.0) 도난 및 분실/기타(25.4)
관광종사원 (9.9)	응대태도 불량 및 불친절(48.4) 미숙한 안내서비스(30.6)	무성의한 태도(19.4) 기타(1.6)
쇼핑 (8.0)	제품 및 맞춤 불량(36.0) 탁송지연(12.0) 환불 및 제품 교환 요청(6.0)	계약 불이행(6.0) 기타(40.0)
택시 (7.8)	부당요금징수 및 미터기 사용거부(30.7) 난폭운전 및 우회운전(16.3) 승차거부 및 도중하차 강요(12.2)	운전사 불친절(10.2) 운전사 호객행위(6.1) 기타(24.5)
공항 및 항공 (4.3)	항공사 서비스관리 미흡(70.4) 공항시설 이용 관련(11.1)	출입국관리소·세관직원 불친절(11.1) 기타(7.4)
음식점 (3.8)	서비스 불량(50.0) 비싼 음식요금(20.8) 부당요금 청구(16.7)	음식품질 및 위생관리 상태 불량(8.3) 기타(4.2)

(2) 유형별 신고접수 현황

<표 3> 유형별 신고접수 현황_불편사항

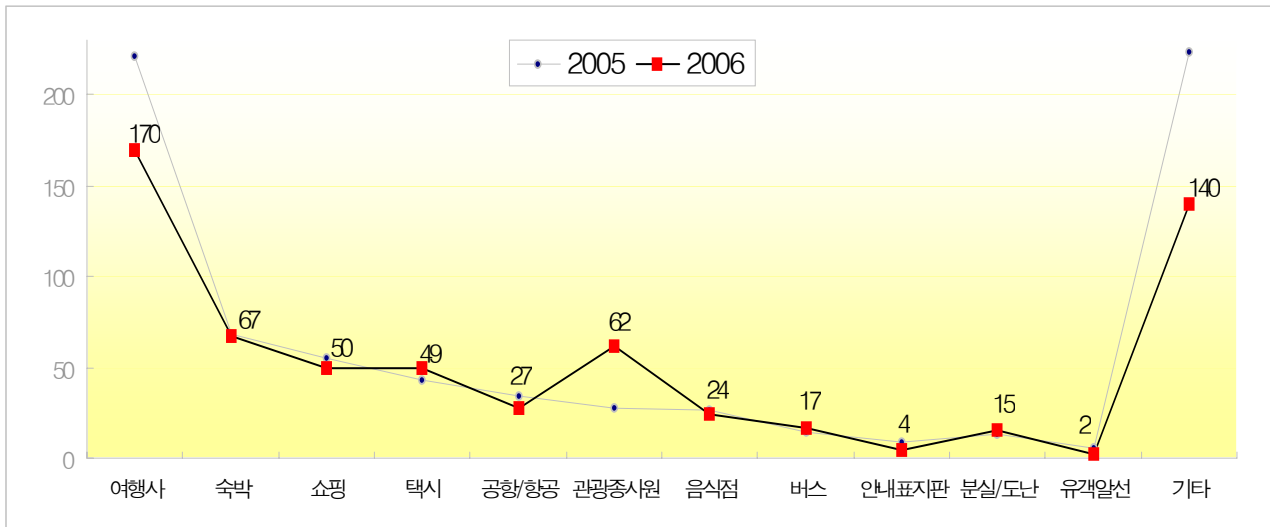
(단위 : 건, %)

유 형	2005년		2006년		전년대비 구성비 증감
	건 수	구성비	건 수	구성비	
여행사	221	29.9	170	27.1	-2.8
숙박	68	9.2	67	10.7	1.5
쇼핑	55	7.4	50	8.0	0.6
택시	43	5.8	49	7.8	2.0
공항 및 항공	34	4.6	27	4.3	-0.3
관광종사원	27	3.7	62	9.9	6.2
음식점	26	3.5	24	3.8	0.3
버스	14	1.9	17	2.7	0.8
안내표지판	9	1.2	4	0.6	-0.6
분실 및 도난	13	1.8	15	2.7	0.9
유객알선	6	0.8	2	0.3	-0.5
기 타	223	30.2	140	22.3	-7.9
계	739	100.0	627	100.0	

<표 4> 유형별 신고접수 현황_불편 외 사항

유 형	2005년		2006년		전년대비 증감
	건 수	구성비	건 수	구성비	
감사내용	23	100.0	19	100.0	-17.4
계	23	100.0	19	100.0	

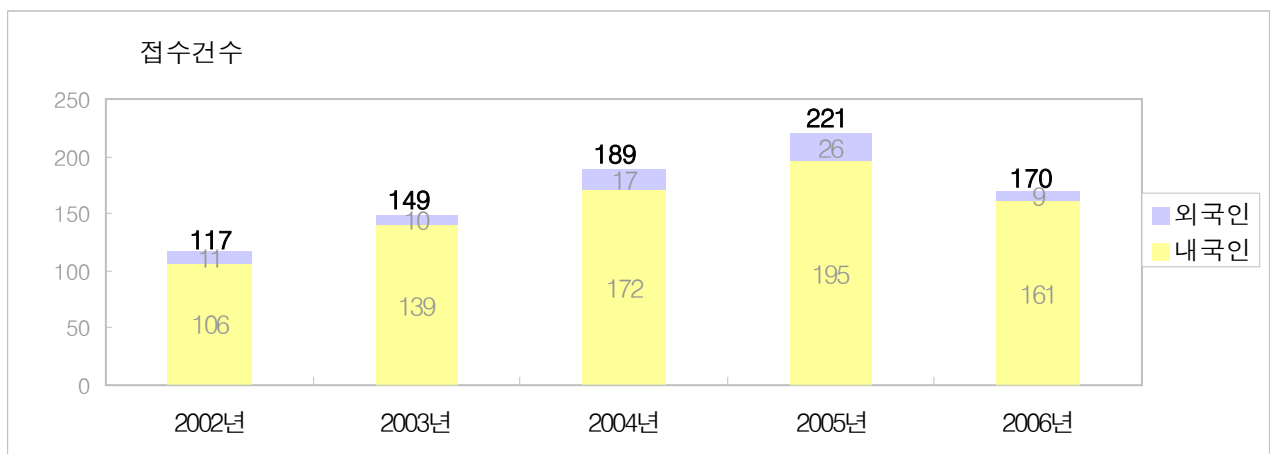
<그림 4> 유형별 접수 현황_불편사항



여 행 사

여행사 관련 불편신고는 2002년 감소이후 증가 추세를 보였으며 2006년에는 접수창구의 다각화로 공사를 통한 접수는 170건으로 감소를 보였다. 총 170건의 여행사 관련 불편신고 중 내국인 신고는 161건, 외국인 신고는 9건으로 나타났다.

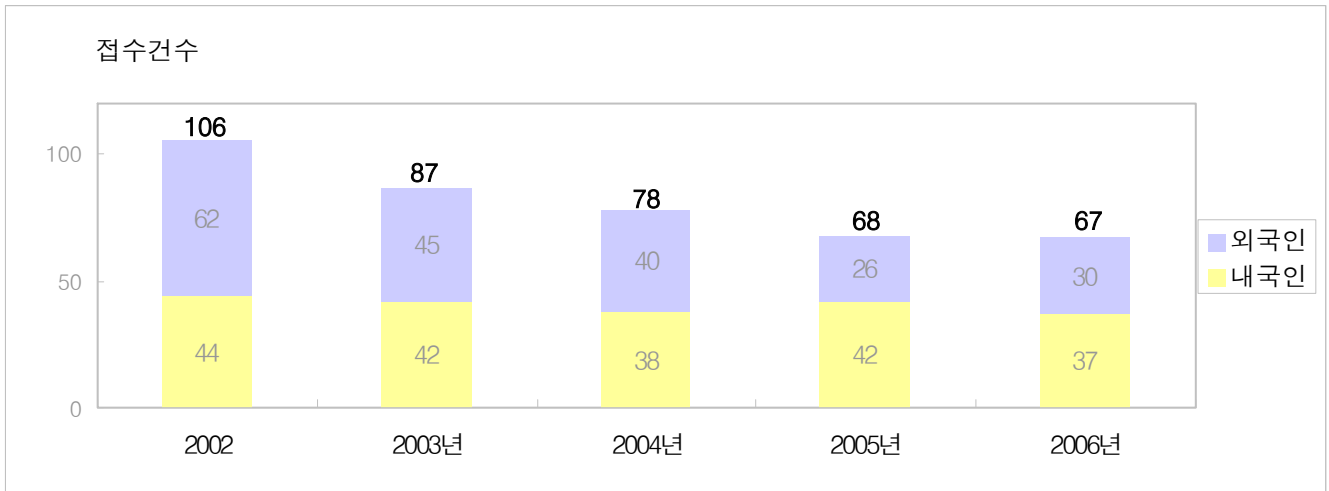
<그림 5> 여행사관련 불편신고 연도별 현황



숙 박

2006년도에 집계된 숙박관련 불편신고는 총 67건으로 2000년 이후 완만한 감소 추세를 보이고 있다. 총 67건의 숙박관련 불편신고 중 내국인 37건, 외국인 30건으로 나타났다.

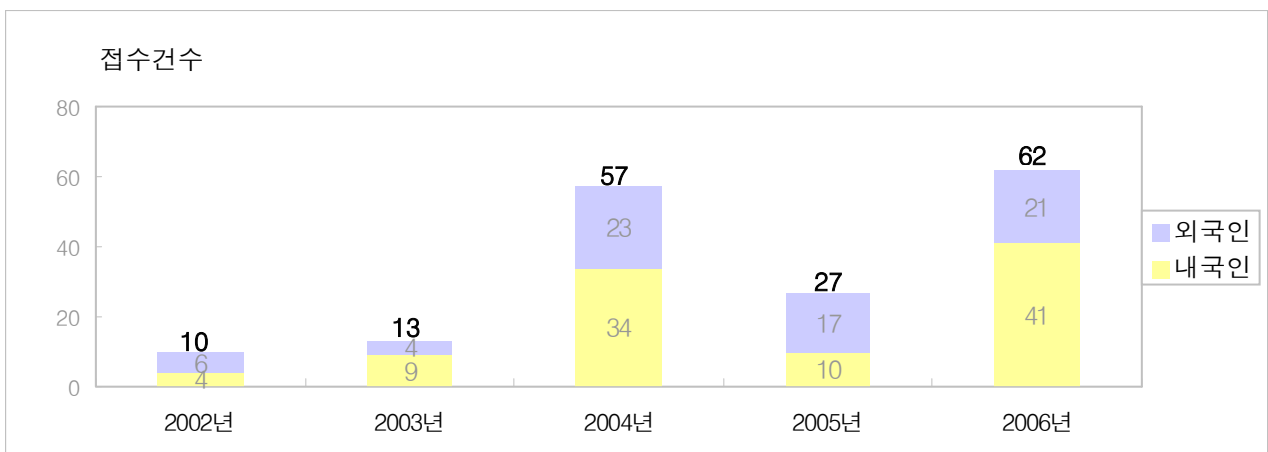
<그림 6> 숙박관련 불편신고 연도별 현황



관광종사원

2006년도에 집계된 관광종사원 관련 불편신고는 전년대비 129%증가한 62건으로 나타났다. 이중 내국인 신고는 41건으로 두드러진 증가를 보였으며, 외국인 신고는 21건으로 집계되었다.

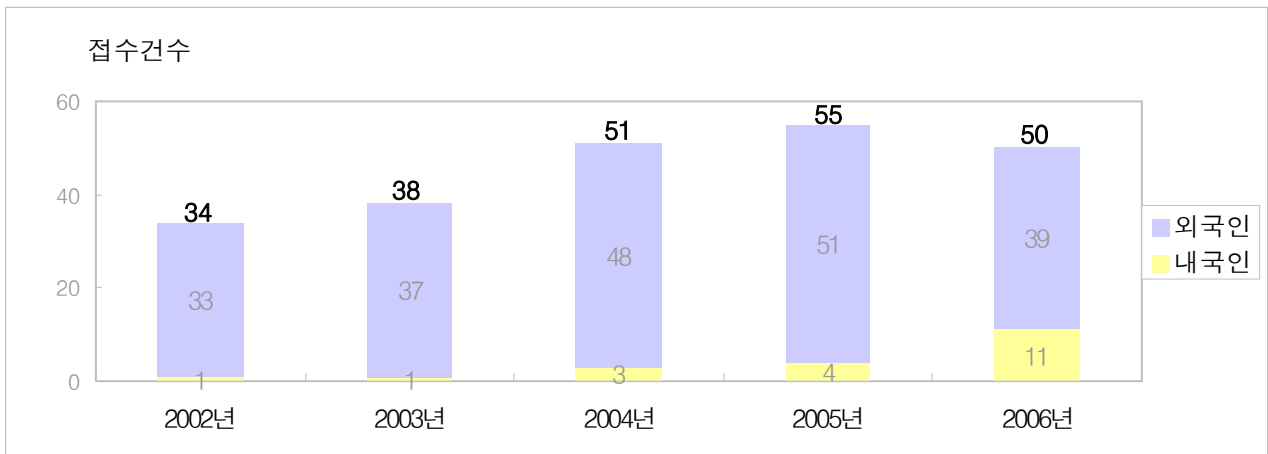
<그림 7> 관광종사원관련 불편신고 연도별 현황



쇼 핑

2006년도에 집계된 쇼핑관련 불편신고는 총 50건으로 이중 내국인 11건, 외국인 39건으로 외국인 신고가 가장 많은 단일 유형으로 나타났다. 외국인 신고 중 31건이 일본으로 다수를 보였다.

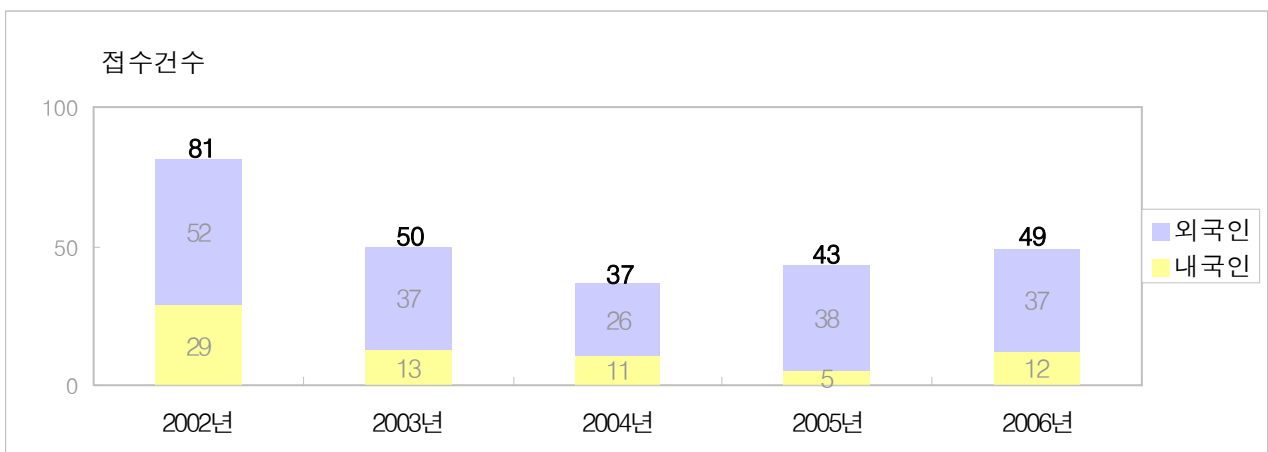
<그림 8> 쇼핑관련 불편신고 연도별 현황



택 시

2006년도에 집계된 택시관련 불편신고는 총 49건으로 소폭의 증가세를 보이고 있으며 이중 내국인 12건, 외국인 37건으로 나타났다.

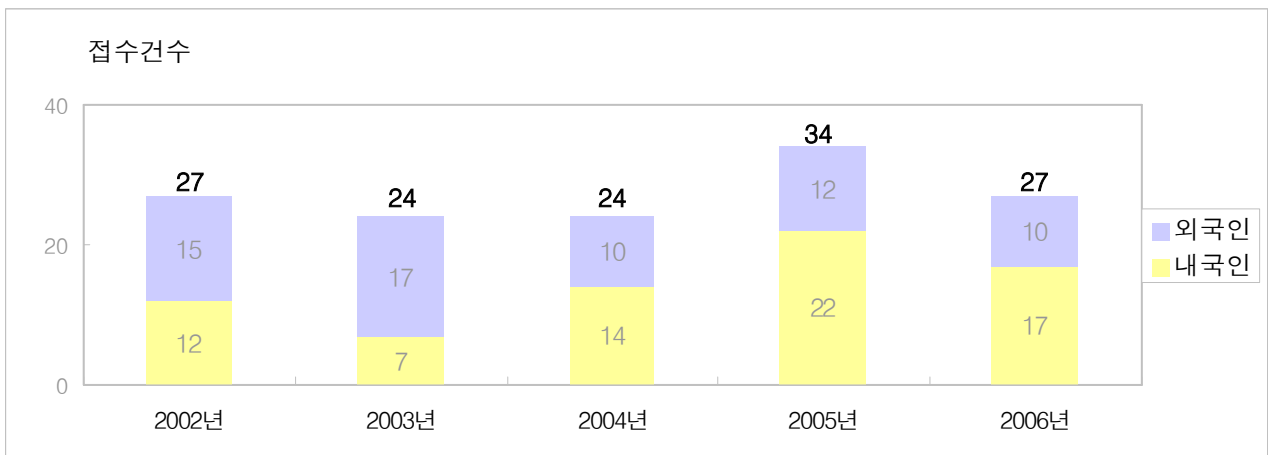
<그림 9> 택시관련 불편신고 연도별 현황



공항 및 항공

2006년도에 집계된 공항 및 항공 관련 불편신고는 총 27건으로 전년대비 감소를 보였다. 총 27건의 신고 중 내국인 신고는 17건, 외국인 신고는 10건으로 외국인 신고 중 일본이 6건으로 나타났다.

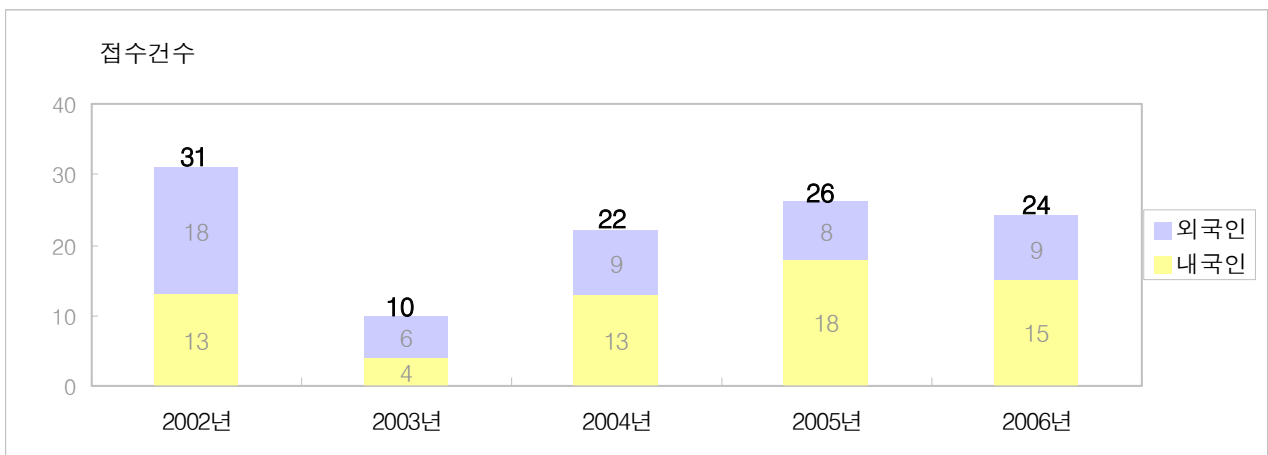
<그림 10> 공항 및 항공관련 불편신고 연도별 현황



음 식 점

2006년도에 집계된 음식점 관련 불편신고는 총 24건으로 내국인 신고는 15건, 외국인 신고는 9건으로 나타났다.

<그림 11> 음식점관련 불편신고 연도별 현황



그 외

그 외 버스 17건, 분실 및 도난 15건, 안내표지 4건, 유객알선 2건, 기타사항이 140건으로 집계되었다.

(3) 신고 방법별 현황

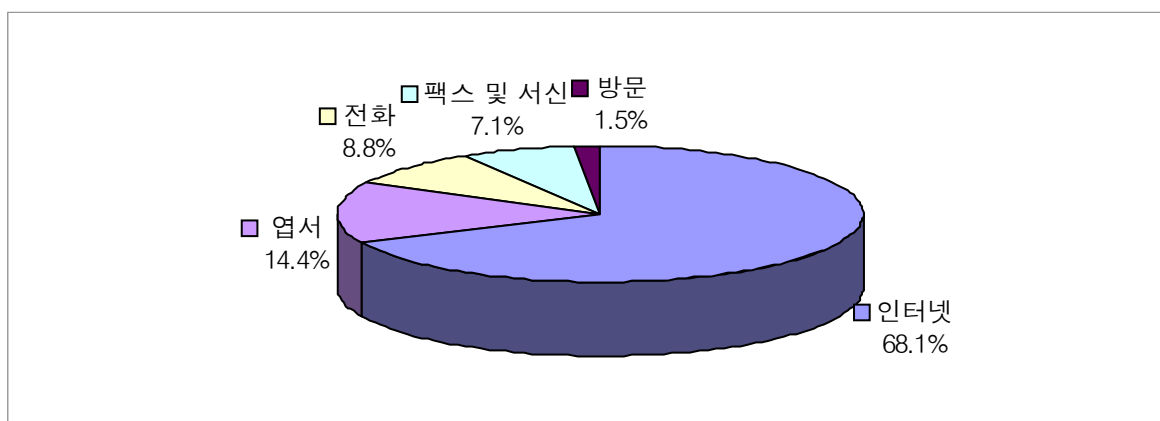
2006년도에 접수된 총 646건(불편신고 627건, 불편 외 신고 19건)의 신고사항 중 인터넷을 이용한 접수건수가 440건(점유율 68.1%)으로 여전히 가장 많이 이용한 신고수단으로 나타났으며 신고엽서, 전화, 팩스 및 서신, 방문 순으로 나타났다.

<표 5> 신고 방법별 구성비

(단 위: 건, %)

구 분	2005년		2006년	
	건 수	구성비	건 수	구성비
인터넷	552	72.4	440	68.1
엽서	98	12.9	93	14.4
전화	56	7.3	57	8.8
팩스 및 서신	49	6.5	46	7.1
방문	7	0.9	10	1.5
총 계	762	100.0	646	100.0

<그림 12> 신고 방법별 구성비



- 인터넷(공사 홈페이지, 이메일)을 통한 신고는 440건(68.1%)으로 전년도 72.4%에 비해 4.3%의 감소를 보였다. 특히 내국인 이용이 2005년 411건에서 2006년 338건으로 큰 폭의 감소를 보였으며, 이는 개인정보 보호를 위한 인터넷 게시판의 실명인증 절차 도입이 주요원인으로 보인다. 외국인 국적별로는 일본 60건, 홍콩 9건, 대만 7건, 호주 6건, 미국, 싱가포르 각 4건, 기타 12건이다.
- 신고 편의를 위해 공사에서 관광안내소를 비롯한 관광사업체와 각 지자체를 통해 배포하고 있는 불편신고 수취인 후납엽서를 이용한 접수건수는 93건(14.4%)(2005년 98건, 12.9%)으로 나타났다. 국적별로는 내국인 30건, 일본 35건, 미국 11건, 홍콩 5건, 중국 3건, 기타 9건으로 집계되었다.
- 전화에 의한 신고 접수는 총 57건(8.8%)(2005년 56건, 7.3%)으로, 이는 신고내용의 정확성과 업무 효율을 높이기 위해 상담 외 신고는 신고인이 직접 내용을 기술하여 서면으로 접수하도록 유도하기 때문이다. 국적별로는 내국인 30건, 미국 11건, 일본 7건, 홍콩 4건, 기타 5건으로 나타났다.
- 팩스 및 서신에 의한 신고는 총 46건(7.1%)(2005년 49건, 6.5%)으로 국적별로는 내국인 18건, 일본 14건, 홍콩 5건, 대만과 중국 각 2건, 기타 5건으로 집계되었다.
- 방문 면담에 의한 신고는 총 10건(1.5%)(2005년 7건, 0.9%)으로 국적별로는 내국인 4건, 미국 3건, 일본 1건, 중국과 그리스 각 1건으로 집계되었다.

(4) 내외국인별 불편신고 현황

2006년에 접수된 불편 외 신고를 제외한 순수 불편신고 627건 중 내국인은 419건으로 전년(480건)대비 -12.7%, 외국인은 208건으로 전년(259건)대비 -19.7%로 감소를 보였다.

내국인은 여행사관련 신고가 161건(전년도 195건)으로 내국인 점유율 중 38.4%로 가장 높았으며 이어서 관광종사원, 숙박, 공항 및 항공, 음식점 순으로 나타났다.

외국인 주요 불편 신고의 유형으로는 쇼핑관련이 39건(전년도 51건), 택시 37건(전년도 38건)으로 각각 18.8%, 17.8%의 점유율을 나타냈으며 숙박, 관광종사원, 분실 및 도난 순으로 집계되었다.

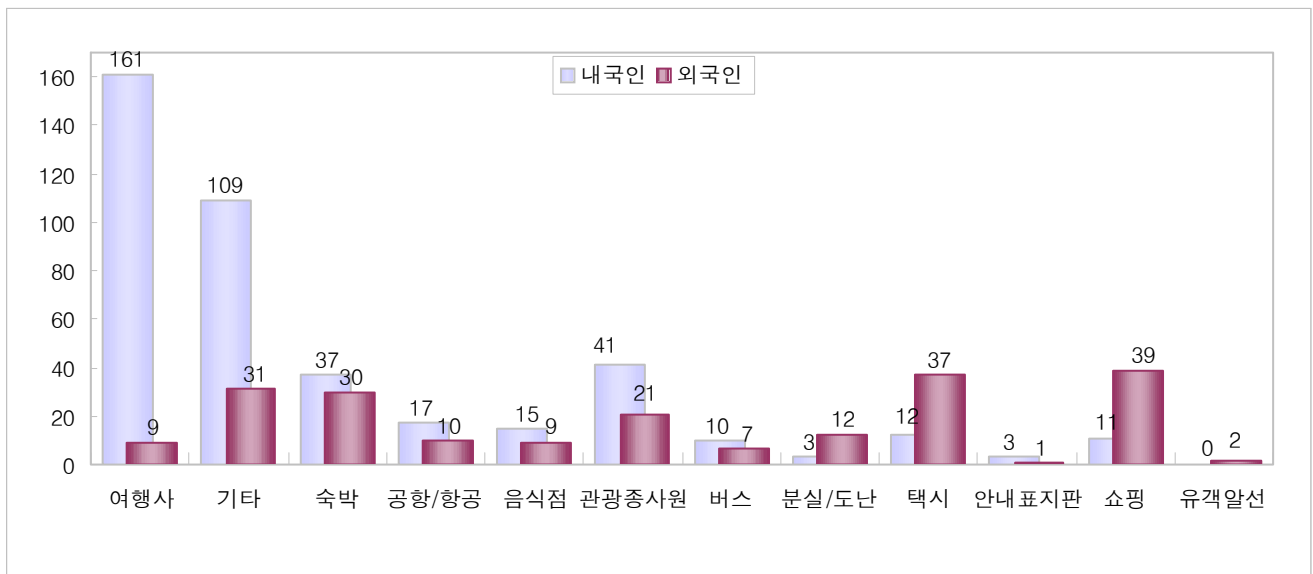
2. 관광불편신고 현황 및 분석

<표 6> 내·외국인별 불편신고 현황

(단위 : 건, %)

순 위	내국인	건 수	구성비	순 위	외국인	건 수	구성비
1	여행사	161	38.4	1	쇼핑	39	18.8
2	관광중사원	41	9.8	2	택시	37	17.8
3	숙박	37	8.8	3	숙박	30	14.4
4	공항 및 항공	17	4.1	4	관광중사원	21	10.1
5	음식점	15	3.6	5	분실 및 도난	12	5.8
6	택시	12	2.9	6	공항 및 항공	10	4.8
7	쇼핑	11	2.6	7	음식점	9	4.3
8	버스	10	2.4	8	여행사	9	4.3
9	분실 및 도난	3	0.7	9	버스	7	3.4
10	안내표지판	3	0.7	10	유객알선	2	0.9
11	유객알선	0	0.0	11	안내표지판	1	0.5
	기타	109	26.0		기타	31	14.9
	계	419	100.0		계	208	100.0

<그림 13> 내·외국인별 불편신고 현황

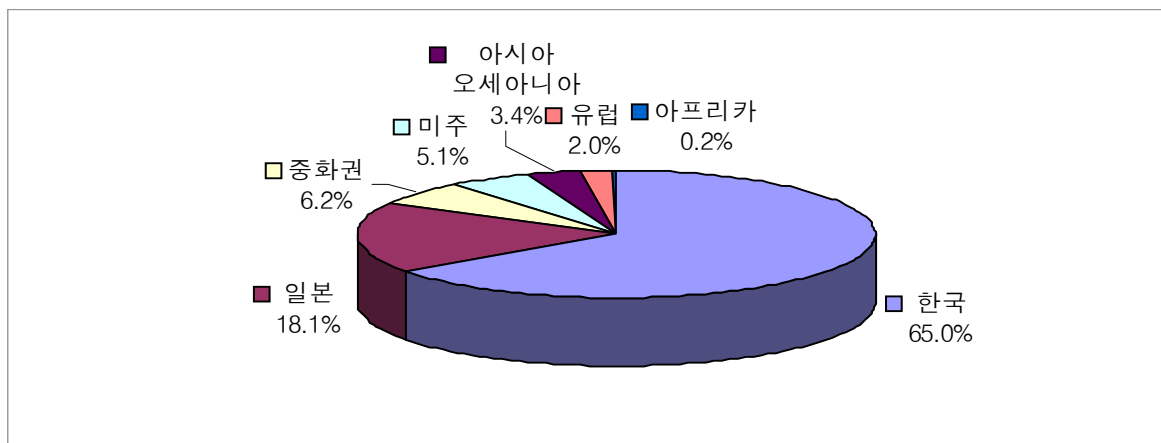


(5) 신고인 국적별 현황

2006년도에 접수된 총 646건의 신고 중 내국인 신고는 420건으로 점유율 65.0%를(전년도 483건, 63.4%) 보였으며, 외국인 신고는 226건으로 점유율 35.0%를(전년도 279건, 36.6%)기록하였다.

외국인 국적별 분포를 보면 일본 117건으로 총 접수의 18.1%(전년도 147건, 19.3%)점유율을 보였으며, 중화권 <중국, 대만, 홍콩> 이 40건으로 6.2%(전년도 48건, 6.3%) 미주권이 33건으로 5.1%(전년도 51건, 6.7%), 아시아·오세아니아권이 22건으로 3.4%(전년도 21건, 2.7%), 유럽이 13건으로 2.0%(전년도 12건, 1.6%), 아프리카 1건으로 0.2% 순으로 나타났다.

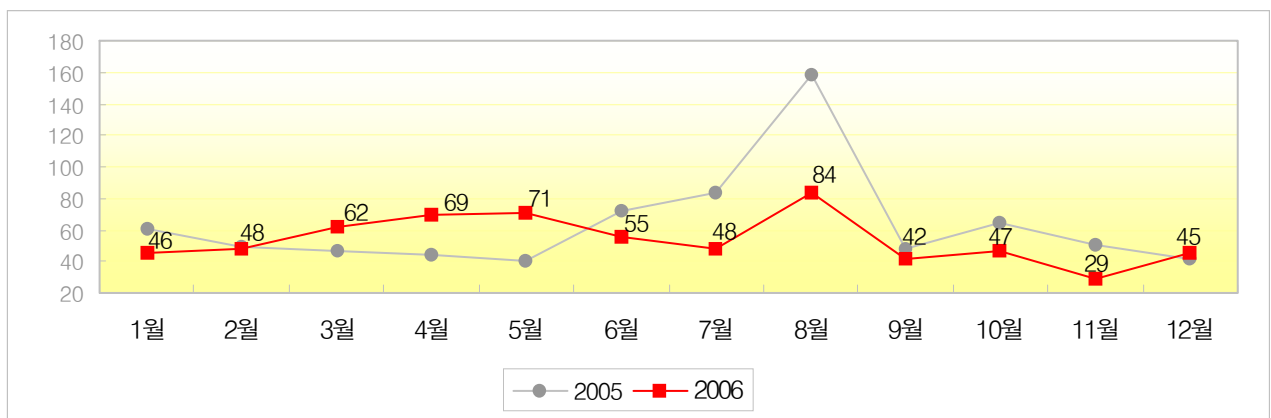
<그림 14> 신고인 국적별 구성비



(6) 월별 접수현황

2006년 총 접수건수 646건의 월 평균인 54건 보다 높게 나타난 달은 3월, 4월, 5월, 6월, 8월이다. 7~8월 접수가 전체 신고 접수 20.4%로 전년도 31.9%에 비해 대폭 줄어들었는데, 이는 6월 여행불편처리센터의 개소로 인해 여행 성수기의 높은 신고접수 현상이 분산된 것으로 분석된다.

<그림 15> 월별 접수 현황



(7) 처리방법별 현황

관광불편신고 사항의 처리는 사안별로 관할 행정기관이나 감독 기관(혹은 단체)에 이송 처리하는 것을 원칙으로 하고 있으나, 공사 자체적으로 해결 가능한 사안은 직접 처리하고 있다. 2006년도 총 646건의 접수내용 중 처리방법별로는 관련기관 이송이 400건으로 점유율 61.9%(2005년 537건, 70.5%), 공사 직접처리가 214건으로 33.1%(2005년 225건, 29.5%)로 집계되었다. 그 외 택시번호 미상, 신고대상 부정확 등으로 인한 처리불가가 13건으로 2.0%, 감사내용 19건으로 3.0%로 집계되었다.

<표 7> 처리방법별 현황

(단위 : 건, %)

구 분	2006년				
	기관이송	직접처리	처리불가	감사내용	계
처리방법	400 (61.9)	214 (33.1)	13 (2.0)	19 (3.0)	646 (100.0)

관광불편 사항의 다양한 원인으로 인해 각 시·군의 관광불편신고센터 및 감독기관에서 처리 범위를 넘어서는 양상을 보이고 있다. 공사에서는 각 불편사항에 대한 원인 분석을 통해 처리기관의 다각화 방안을 모색하고 있다.

(8) 조치결과별 현황

2006년 총 접수건수 646건 중 감독기관을 통한 구체적인 행정조치로 종결된 신고 건수는 경고 20건, 시정 6건, 과징금 5건, 영업정지 1건, 등록취소 1건순으로 나타났다.

<표 8> 조치결과별 현황

처리현황																						
시정		불문		경고		과징금		영업정지		등록취소		기타										
												감사 내용	처리불 가	처리중	신고 취소	주의 촉구	방문 점검	개선 완료	교육	사 과	합 의	그 외
유형	건	유형	건	유형	건	유형	건	유형	건	유형	건											
관광 중사원	2	택시	1	여행사 국외	10	택시	5	여행사 국외	1	여행사 국외	1	19	13	10	8	32	16	52	63	54	40	304
여행사 국외	2	기타 (콜밴)	1	택시	9																	
기타	2			전세 버스	1																	
6		2		20		5		1		1		19	13	10	8	32	16	52	63	54	40	304

(9) 발생지역별 현황

2006년 총 접수건수 646건을 발생지역별, 내·외국인별로 살펴보면 서울지역이 52.8%로 가장 높았으며 제주, 인천, 경기, 강원 등 순으로 나타났다. 제주·강원지역은 내국인 신고가 압도적으로 많은 반면, 서울·부산·인천지역은 상대적으로 외국인 신고도 많이 나타났다.

<표 9> 발생지역별 현황

(단위 : 건, %)

지역	내국인	외국인	총	전체구성비	지역	내국인	외국인	총	전체구성비
서울	181	160	341	52.8	강원	30	2	32	5.0
부산	18	15	33	5.1	충남	8	1	9	1.4
인천	19	27	46	7.1	충북	10	-	10	1.5
대전	1	-	1	0.2	전남	12	-	12	1.9
광주	1	-	1	0.2	전북	23	-	23	3.6
대구	4	-	4	0.6	경남	14	2	16	2.5
울산	2	1	3	0.5	경북	21	5	26	4.0
경기	26	8	34	5.3	제주	50	5	55	8.5

여행사관련은 여행사의 소재지역으로 분류

목차

다. 주요 유형별 문제점 및 개선 방안

(1) 여 행 사	21
(2) 숙 박	28
(3) 관광종사원	33
(4) 쇼 핑	36
(5) 택 시	40
(6) 공항 및 항공	44
(7) 음 식 점	47
(8) 기 타	49
(9) 불편 외 신고	50

다. 주요 유형별 문제점 및 개선방안

여 행 사

(가) 연도별 현황

<표 10> 여행사관련 불편신고 연도별 현황

(단위 : 건, %)

구 분	2002년	2003년	2004년	2005년	2006년
여행사 관련사항	117	149	189	221	170
전체 불편신고 접수건수	552	506	633	739	627
구 성 비	21.2	29.4	29.9	29.9	27.1
구성비 증감	-4.3	+ 8.2	+ 0.5	0.0	-2.8

(나) 신고 요약

2006년 순수 불편신고 627건 중 여행사 관련 신고는 170건으로, 27.1%의 점유율을 보였다. 국적별로는 내국인 161건, 외국인 9건으로 대만 3건, 말레이시아와 홍콩이 각 2건, 일본 1건, 영국 1건으로 집계되었다.

여행사 관련 신고유형은 복합적으로 나타나고 있으며 여행일정, 숙박, 식사 조건의 무단 변경 및 취소 등 계약조건 불이행이 28.2%로 가장 높게 나타났다. 다음으로 계약해지 및 환불이 21.2%, 옵션상품 등 쇼핑관련이 12.4%, 안내서비스 불량 8.8%, 사기성 피해가 4.1%, 부당요금 징수 3.5%, 분실·도난 등 기타 21.8% 순으로 나타났다.

여행 목적지별로 구분하면 국내여행¹⁾관련이 31건으로 18.2%, 해외여행관련이 139건으로 81.8%로 집계되었다. 해외여행 139건을 세부 목적지별로 보면 여행 출발 전 51건과 여행 종료 후 1건을 제외하고 중국여행 관련 상품이 18건으로 가장 신고가 많은 단일 여행 국가로 나타났다. 그 외 태국 15건, 필리핀 14건, 유럽 8건, 베트남·캄보디아 7건, 괌·사이판 5건, 호주·뉴질랜드 5건, 일본 3건, 기타 12건으로 집계되었다.

외국인의 여행사관련 신고 총 9건 중 인바운드 관련이 7건으로 말레이시아, 대만, 홍콩 등 중화권에서 접수되었다. 또한 인솔 가이드 모두 관광통역안내사 자격증이 없는 것으로 확인되었다.

1) Inbound, Intrabound 포함

한편 여행업관련 피해신고는 한국일반여행업협회의 여행불편처리센터와 한국소비자보호원을 통해서도 접수 되고 있다. 한국일반여행업협회의 자체 접수처리 144건(공사 이송 72건 제외)과 2005년 한국소비자보호원으로 접수된 해외여행 관련 피해구제가 총 343건(2004년 337건)²⁾이었던 것으로 미루어 지난해 세 곳에 접수된 여행업관련 불편사항은 600건이 훨씬 넘을 것으로 보인다.

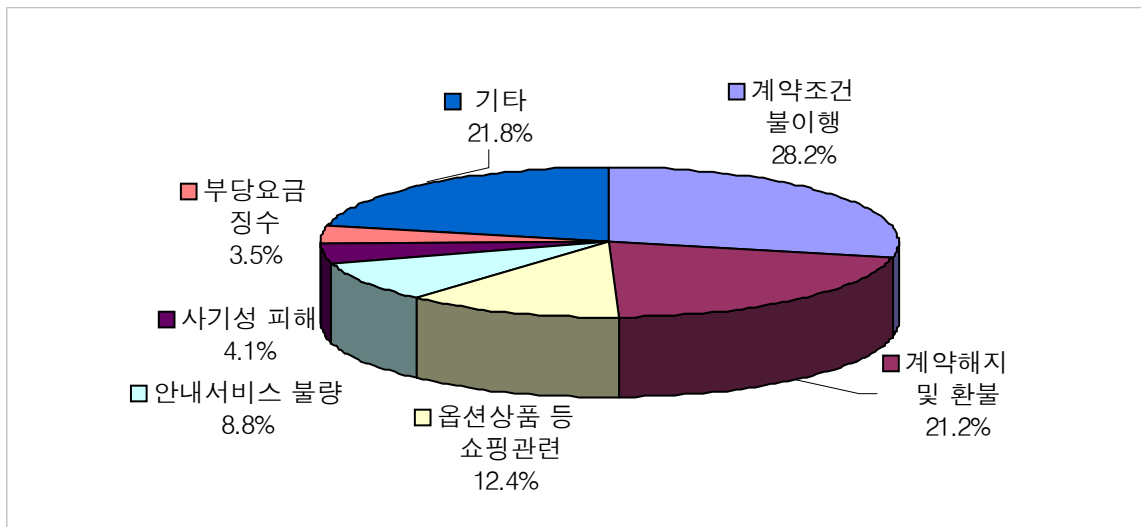
(다) 신고내용 분류

<표 11> 여행사관련 불편 유형

(단 위: 건, %)

구 분	2005년		2006년	
	건 수	구성비	건 수	구성비
계약조건 불이행	51	23.1	48	28.2
계약해지 및 환불	51	23.1	36	21.2
옵션상품 등 쇼핑관련	29	13.1	21	12.4
안내서비스 불량	33	14.9	15	8.8
사기성 피해	6	2.7	7	4.1
부당요금 징수	6	2.7	6	3.5
기 타	45	20.4	37	21.8
총 계	221	100.0	170	100.0

<그림 16> 여행사관련 불편 유형



2) 자료-한국소비자보호원('06.7.20) '해외여행, 계약취소시 피해보상 제대로 못 받아'

총 343건(2004년 337건)으로 피해 유형별로는 '계약취소' 관련 건이 172건(50.1%), '일정·숙박지 임의변경' 80건(23.3%), '상해·질병' 23건(6.7%), '항공권 미확보' 14건(4.1%), '여권·비자' 14건(4.1%), '부당요금' 12건(3.5%), '가이드 불성실' 7건(2.0%), '팁·옵션 강요' 4건(1.2%), 기타 17건(5.0%)순으로 나타남.

(라) 여행업 등록 업종별 분류

<표 12> 여행업 등록 업종별 불편유형

(단 위: 건)

구 분	일반여행업	국외여행업	국내여행업	계
계약조건 불이행	20	23	5	48
계약해지 및 환불	8	25	3	36
옵션상품 등 쇼핑관련	15	4	2	21
안내서비스 불량	12	2	1	15
사기성 피해	1	6	0	7
부당요금 징수	2	3	1	6
기 타	11	23	3	37
계	69	86	15	170

(마) 주요 문제점

-공 통

- 유류할증료, 공항세 등 실제로 지불해야 하는 경비를 포함하지 않고 광고함으로 외견상 저가로 여행자 유인³⁾
- 여행계약서·약관·여행일정표의 서면 교부 누락이 빈번하게 나타나며⁴⁾, 출발 당일 혹은 여행지 도착이후 교부

① 계약조건 불이행

- 성수기 항공권 미확보로 인한 여행 일정의 변경 및 지연
- 여행일정·숙소·식사 등 여행 계약조건에 무단 변경 또는 취소

② 계약해지 및 환불

- 특약조건을 계약서에 명시하지 않거나 사전설명 누락⁵⁾

3) 관련자료-공정거래위원회('06.10.26) '공정위 여행상품광고 관련 사업자 가이드라인 발표' 국내외 공항·항만세, 관광진흥개발기금 등 국외여행 표준약관에 기재된 경비, 필수선택 관광비용, 유류할증료, 전쟁보험료 등의 필수경비는 여행경비에 포함시켜야 함

4) 관련자료-한국소비자보호원('06.6) 『국외여행 소비자피해실태조사 결과』 여행계약서 교부에 대한 설문조사 결과 66.9%(184명)가 작성하지 않은 것으로 응답하였고 여행당일에 확정 일정표를 교부하는 경우가 18.2%로 나타남.

관련규정-관광진흥법 13조 2의 규정에 위반하여 여행업자가 여행자에게 여행계약서를 교부하지 아니한 때(행정처분 기준), 1차위반 경고, 2차위반 사업정지 10일, 3차위반 취소

5) 관련규정-국외여행 표준약관 제5조(특약) 여행업자와 여행자는 관계법규에 위반되지 않는 범위 내에서 서면으로 특약을 맺을 수 있습니다. 이 경우는 표준약관과 다름을 여행업자는 여행자에게 설명해야 합니다.

- 필리핀 비상사태(2월), 항공테러, 미국행 항공기 자폭 테러 미수(8월) 또는 개인적인 사정으로 인한 계약 해지 요청시 무리한 위약금 부과 또는 환불 지연

③ 옵션상품 등 쇼핑관련⁶⁾

- 단체전원의 옵션상품 구입을 강요하거나, 옵션 판매와 쇼핑횟수를 늘이기를 위해 부실한 여행 일정 진행
- 상품 구매를 독려하기 위해 쇼핑점에서 허위·과장 광고는 일반적으로 나타나고 있으며 외상거래까지 부추기고 있음

④ 안내서비스 불량⁷⁾

- 열악한 근무조건으로 전문 숙련 인력의 이탈현상이 뚜렷하며, 역사와 문화에 대한 소양 부족으로 왜곡된 내용 전달
- 팁과 커미션에 의존하는 열악한 수입구조로 팁과 선택 관광을 강요하고 이를 따르지 않는 여행자에 대한 따돌림 행위도 나타나고 있음
- 중요 여행정보(여권 유효기간, 면세 통관 한도, 액체류 휴대 금지 등)에 대한 사전 정보제공 소홀

⑤ 사기성 피해

- 여행 요금 지급 후 여행사 홈페이지 폐쇄, 사업주의 잠적 등으로 계약 이행 불가
- 여행사간 대금 미지급으로 여행자를 볼모로 위협하거나 여행요금의 이중 결제 강요

⑥ 기 타

- 여행 중 사건·사고 발생⁸⁾과 여행사의 미흡한 후속처리로 인한 불편 확대
- 여권 발급 수속 지연을 원인으로 과도한 대행 수수료 징수⁹⁾

6) 관련기사-주간동아(06.5.30 537호) '덤핑 여행·강제 쇼핑에 한국 이미지 피명'

7) 관련기사-KBS TV 추적60분('06.7.12) 한국관광, 다시는 안 간다! 국내 저가관광 실태보고

8) 관련기사-서울경제(06.6.18) '해외여행중 도난 사고 잦다'

9) 관련기사-KBS TV(06.07.28) 뉴스타임현장 '여권대란 비웃는 급행여권'

서울신문(06.7.28) [여권발급대란] '아침 7시 대기자만 700명...번호표 기다리다 지쳐'

(바) 개선방안

추진중인 사안

- 여행업체에 대한 금융·세제상의 지원책 강구
- 여행 상품 광고 관련 사업자 가이드라인 제시¹⁰⁾
- 재외국민 및 해외여행자 보호를 위한 치안영사활동의 강화¹¹⁾
- 우수여행인증상품, 국내우수관광프로그램, 서비스 품질 우수기업인증제¹²⁾의 확대를 통해 공신력을 이용한 여행자의 신뢰성 증대
- 여행사 등록여부, 휴·폐업 상황, 보증보험 또는 여행공제 가입여부를 확인하고 민원 다발 업체의 행정 처분 내역을 확인할 수 있는 통합시스템 구축으로 여행 소비자 보호 강화
- 관광통역안내사 자격증 소지자 의무고용제 부활로 우수 인력 양성의 활성화 및 여행업으로 유입 증대¹³⁾
- 여권발급량 증대로 장시간 대기해 따른 불편 해소¹⁴⁾

여행업 관련 정책 및 제도 보완

- 여행사의 영세성 방지를 위한 여행사 신고 요건의 강화로 대형화·전문화 유도
- 국외여행의 기획여행상품을 판매·운영하는 업체의 규모와 능력을 고려한 등록제도를 강화할 필요가 있으며 지속적이고 실효성 있는 지도·감독이 이루어져야 할 것임¹⁵⁾
- 항공사, 호텔, 여행사간 불공정거래 규제 및 영세 업종 보호
- 여행상품의 덤핑 및 가격경쟁 방지를 위한 관련 규정을 포괄하는 지침 마련
- 여행업 부당염매에 대한 기초조사와 적발 수행 주체 확립

10) 관련자료-공정거래위원회('06.10.26) '공정위 여행상품광고 관련 사업자 가이드라인 발표'

11) 참고-경찰청('06.10.9) '경찰청, 재외국민보호 강화를 위한 권역별 영사Network 구축'

12) 산업자원부가 기술표준원을 통해 기업(기관)의 서비스품질을 진단하고 개선방향을 제시하며 그 성과가 탁월한 업체를 인증하는 제도

13) 현행 '관광진흥법 제36조(관광종사원의 자격등)관할등록기관등의 장은 대통령령이 정하는 관광 업무에 대하여는 관광종사원 자격을 가진 자가 종사하도록 당해관광사업자에게 권고할 수 있다.'로 규정함

14) 관련자료-서울특별시('06.7.27) '여권발급 민원불편 해소, 서울시가 나섰다' 1일 발급량 33%증가

15) 자료-한국소비자보호원('06.6) 『국외여행 소비자피해실태조사 결과』 p.22

여행상품의 부당판매 근절을 위한 전방위 노력

<표 13> 초저가(저질) 여행상품의 단계적 근절방안

(단위 %)

구 분	1위	2위	3위
시급히 도입	하드블록 방지를 위한 법률 마련(71.6)	정부의 주도적 지도·감독(69.0)	기획여행상품 신고제 도입(48.4)
단계적 도입	정기적인 여행업 근무원의 교육(58.7)	저질여행상품의 소비자 계몽 캠페인(56.1)	기획여행상품의 신고제 도입(41.9)
도입 고려	관광불편신고에 접수된 업체 공개(48.4)	업계의 자율적 규제(43.9) 랜드사의 제도권 도입(43.9)	

자료: 서울특별시, '일반여행업 이용시민 편의증진 방안' 2006, 제4장 조사분석 p.173

☞ 학계 및 연구기관, 여행사, 랜드사로 구성된 총 155명의 연구집단을 대상으로한 설문 결과임

여행업 지도·감독 활동 강화

- 기만적 여행상품 광고 사업자에 대한 엄중 조치
- 여행사의 무단 휴폐업, 여행 공제 및 보증보험 미 가입에 대한 지도점검 정기화
- 여행계약서 미 교부, 무자격자의 해외여행 인솔 등과 같이 객관적 사실 확인이 가능한 관광진흥법 위반에 대한 엄중 조치
- 여행표준약관의 사용실태 점검 및 개별 약관의 불공정성 여부 조사
- 사기성 피해의 다수가 국외여행업에서 발생하고 있는바 국외여행업 담당 행정 인력의 증원으로 등록기관 주도의 지도·감독
- 일반여행업의 지도·관리방안 개선 및 강화

<표 14> 일반여행업체 지도·점검 방안

(단위 %)

일반여행업체 지도·점검 방안	
행정처분의 수준 강화 필요	4.6
현행 관광진흥법과 법적 제도 등을 통합적으로 관리하는 새로운 여행업법 제정 필요	4.5
기존법령 및 지도·점검의 개선이 필요	4.1
사업정지, 사업취소, 지도감독 기능 강화 필요	3.8
각 업종별 업무 취급관할부서 전임자 필요	3.6
정기적인 여행업체 교육 필요	3.5
자발적인 등록을 유도할 만한 강력한 지원책 요구	3.4

자료: 서울특별시, '일반여행업 이용시민 편의증진 방안' 2006, 제4장 조사분석 p.277

☞ 학계 및 연구기관, 여행사, 랜드사로 구성된 총 155명의 연구집단을 대상으로한 설문 결과임

여행불편처리센터

- 처리 범위가 확대된 여행불편처리센터의 여행업관련 불편해소를 위한 종합기구로서 신뢰도 확보
- 여행소비자 보호를 위한 정보제공 활동의 강화

참고) 여행불편처리센터¹⁶⁾

한국일반여행업협회
Korea Association of Travel Agents

1. 운영주체 : 한국일반여행업협회
2. 소재지 및 연락처 : 서울시 마포구 도화2동 51-1(성우빌딩)
 - 전화 1588-8692 팩스 (02)752-8694
 - 인터넷/E-mail : www.kata.or.kr / kata@kata.or.kr
3. 주요업무 : 국·내외 여행관련 불편신고 접수·처리업무 전담 및 상담 중재 등
일반여행업대상 접수 처리를 국내·국외여행업으로 확대
4. 기대효과
 - 여행불편사항의 신속한 처리로 피해자 및 여행업체 상호간의 신뢰회복을 통한 건전 여행문화 정착
 - 여행업체의 관리업무가 전국 지자체로 분산되어 여행불편사항의 처리기준이 일정치 못함에 따른 여행 소비자들의 불만을 창구일원화로 해소
 - 해외여행에 필요한 정보를 종합적으로 제공하여 여행관련 불편사항을 사전에 예방하고 좋은 여행으로 여행에 대한 인식 개선
5. 인원 : 여행불편처리위원회(9명)
6. 한국일반여행업협회 여행업관련 불편신고 처리 실적(2006년, 총 216건)
 - 전년대비 66.1% 증가(2005년 130건)
 - 처리현황 : 여행불편처리위원회 심의결정 21건, 센터처리 195건
 - 신고유형 및 처리결과

신고유형	총 216건
계약취소 또는 위반	57
안내원불친절 및 옵션강요	38
일정변경 및 누락	38
항공관련	24
호텔관련	16
부당요금징수	13
수속관련	9
쇼핑관련	7
기타	14

처리결과	총 216건
현금보상	78
공식사과 및 양해/당사자간 합의	38
신고취소 및 기각	36
위원회 심의 의결	21
타기관 계류	17
환불처리	10
관계기관 이송	5
기타	6
제도개선	4
진행중	1

- Inbound 4건, Outbound 208건, Domestic 4건
- 접수경로 : 공사 이송 72건, 서울특별시 이송 10건, 기타 지자체 이송 6건,
문화관광부 및 소비자연맹 3건, 자체 접수 125건

16) 관련자료-한국일반여행업협회(06.6.29) '여행불편처리센터 개소식 개최'

숙 박

(가) 연도별 현황

<표 15> 숙박관련 불편신고 연도별 현황

(단위 : 건, %)

구 분	2002년	2003년	2004년	2005년	2006년
숙박관련사항	106	87	78	68	67
불편신고 접수건수	552	506	633	739	627
구 성 비	19.2	17.2	12.3	9.2	10.7
구성비 증감	+4.8	+ 2.0	-4.9	-3.1	1.5

(나) 신고 요약

2006년도 순수불편 신고 627건 중 숙박 관련 신고는 67건으로 10.7%의 점유율을 보였으며 국적별로는 내국인 37건, 외국인 30건으로 이 중 일본 10건, 미국 5건, 홍콩 3건, 대만 2건, 기타 10건으로 집계되었다.

숙박관련 신고는 시설 및 위생상태 불량 28.4%, 서비스불량이 23.9%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 과다·부당요금 징수, 예약 취소 및 위약금, 예약 조건 불이행, 도난 및 분실의 순으로 나타났다.

2000년도 이후 숙박관련 불편신고는 줄어드는 추세이긴 하나, 여전히 시설 및 위생관리 상태와 종사원들의 서비스에 대한 불편사항이 접수되고 있다. 또한 성수기 요금 폭리와 대실료 징수는 영세 숙박업소에서 폭 넓게 나타나고 있으나 업종에 따라 관련부처가 달라 포괄적인 규정마련을 기대하기 어려운 실정이다.

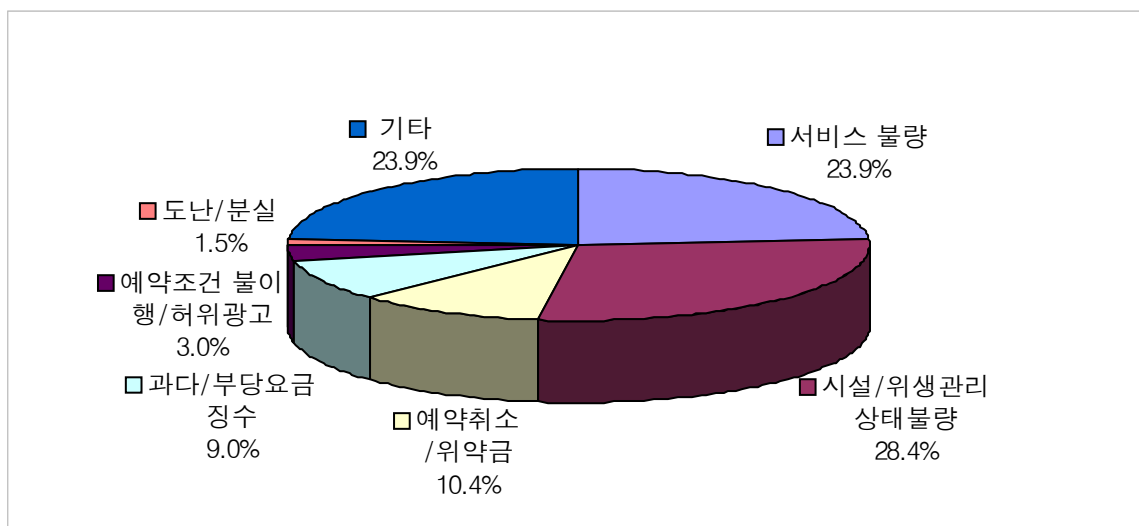
(다) 신고내용 분류

<표 16> 숙박관련 불편 유형

(단위 : 건, %)

구 분	2005년		2006년	
	건 수	구성비	건 수	구성비
서비스 불량	22	32.4	16	23.9
시설 및 위생관리 상태 불량	18	26.5	19	28.4
과다, 부당요금징수	4	5.9	6	9.0
예약 조건 불이행 및 허위광고	4	5.9	2	3.0
예약취소 및 위약금	7	10.2	7	10.4
도난 및 분실	3	4.4	1	1.5
기 타	10	14.7	16	23.9
총 계	68	100.0	67	100.0

<그림 17> 숙박관련 불편 유형



(라) 숙박업 형태별 분류

<표 17> 숙박업 형태별 불편유형 분류

(단위 : 건)

구 분	관광호텔		일반호텔 펜션	콘 도	여 관	계
	특 급	1급 이하				
서비스불량	2	5	6	1	2	16
시설 및 위생 관리상태 불량	4	6	4	2	3	19
과다·부당 요금징수	0	0	2	2	2	6
예약조건 불이행 및 허위광고	1	0	1	0	0	2
예약취소 및 위약금	0	0	6	0	1	7
도난 및 분실	1	0	0	0	0	1
기 타	4	4	2	5	1	16
계	12	15	21	10	9	67

(마) 주요 문제점 및 개선방안

① 시설 및 위생상태 불량

- 환절기 특히 초여름이나 늦가을 중앙 집중식 난방시설에서 냉난방기 미가동, 온수 미급수에 대한 불만은 지속적으로 나타나고 있음
- 헤어 드라이기 이용 중 과열, 객실 문이 잠기지 않거나 욕실 자동 점등되는 등 시설물의 유지보수와 관리소홀 문제
- 시설물의 부분 리모델링이나 단체 투숙객의 소음을 원인으로 숙면, 휴식의 어려움 제기
- 비치용품, 취사시설, 침구·카펫의 부실한 관리와 노후로 인한 비위생 문제, 모기 등

② 서비스 불량

- 예약 후 방문하였으나 종사원의 무성의로 예약불가를 주장하며 허탕을 치는 사례
- 종사원의 부적절한 언행, 불친절 사항

③ 과다 부당 요금징수

- 영세 숙박업소에서 대실료를 요구하는 사례가 접수되고 있으며, 대실을 위해 투숙객의 짐을 무단으로 이동시키거나 객실 회전에 부담이 되는 외국인 관광객의 투숙을 기피

하는 행위

- 지방축제, 수학능력시험 인접지역 숙박시설에서 평소 객실가격의 몇 배의 요금을 징수하는 사례 빈번

④ 예약취소 및 위약금

- 집중호우·도로유실로 인한 불가피한 사유로 인한 취소에도 계약금 환급 거부 또는 일부 환급
- 취소 위약금을 과다하게 요구하거나 계약금의 환불 지연

⑤ 기타

- 콘도 회원권 보증금 반환 지연과 관련 내국인 신고가 4건 접수되었으며, 부대시설의 휴장으로 인한 이용불가, 섬에서 숙박업소 호객행위 등이 접수되었음
- 인터넷을 활용한 숙박업소 홍보가 일반화되었으나 홈페이지 정보의 신뢰성 및 부대시설 이용이 포함된 패키지 상품의 경우 이용 절차의 번거로움이 지적되었음

(마) 개선방안

추진중인 사안

- 관광호텔 영세율 시행 및 수출업체에 준하는 세제 혜택으로 숙박요금의 경쟁력 강화¹⁷⁾
- 중저가 숙박시설의 선별 육성으로 시설관리 및 서비스의 표준화로 질적 향상 도모¹⁸⁾

숙박업 국제경쟁력 강화를 위한 제도 개선과 감독 활동

- 농어촌민박사업자 지정관리로 민박의 제도권내 진입을 유도하고, 농어촌민박사업자 지정을 받지 않았으며 숙박업으로 신고 하지 않은 7실 이상 대형 민박·펜션에 대한 처분 규정 마련으로 감독권 행사¹⁹⁾
- 대실료 부과, 성수기 바가지요금으로 인한 여행자보호를 위해 숙박의 시작과 종료, 숙박요금의 상한기준을 포함하는 숙박업 표준약관 마련이 시급함
- 성수기 바가지요금 예방을 위해 숙박업소 입구에 숙박요금표 게시에 대한 상시 점검²⁰⁾

17) 참고-조민호, 『관광호텔 영세율 도입을 위한 정책토론회 자료집』 ('06.1.18)

18) 한국관광공사('06.1.4) '중저가숙박시설 서비스 인증제도 실시', ('07.2.14)'중저가 관광호텔 체인브랜드 출범'

19) 농어촌 민박은 농어촌정비법 제74에 따라 지도 감독할 수 있으며, 객실 7실 이상인 경우 공중위생관리법 제3조에 의거 공중위생영업을 시장·군수·구청장에게 신고 하여야 한다.

20) 참고기사-서울신문(06.7.22) '농어촌 민박 지정제 보완 시급' _ 농어촌 민박의 경우 요금 부분에 대해 규제할 수 없는 실정이다.

건전 숙박시설의 확충, 교육의 내실화

- 일반 숙박업의 관광호텔 전환 추진으로 증가하는 가족단위 여행자를 위한 쾌적한 숙박환경 조성
- 숙박업주 위생교육 시 친절서비스와 소비자피해보상규정 관련 내용을 포함하여 실시
- 숙박업소에서 편안한 휴식과 친절한 서비스가 여행만족도를 높이고 체류기간 연장에 크게 기여할 수 있는바 담당 기관의 관심과 종사원 개개인의 노력이 절실히

도난 방지책 마련 및 성숙한 예약 문화를 위한 상호 노력

- 도난발생은 업소에 대한 신뢰감 상실과 동시에, 한국 전체에 대한 이미지 훼손으로 이어지는바, 숙박업소 자체의 도난방지책 마련이 필요함. 또한 발생 사후의 성의 있는 자세가 요구됨
- 사전 통보 없이 나타나지 않는 미성숙한 예약문화는 영업 손실을 가져올 수 있고 과다한 위약금 부과와 같은 여행자의 피해로 연결될 수 있으므로 상호 성숙한 시민의식이 필요함

관 광 종 사 원

(가) 연도별 현황

<표 18> 관광종사원관련 불편신고 연도별 현황

(단위 : 건, %)

구 분	2002년	2003년	2004년	2005년	2006년
관광종사원관련사항	10	13	57	27	62
불편신고 접수건수	552	506	633	739	627
구 성 비	1.8	2.6	9.0	3.7	9.9
구성비 증감	1.3	0.8	6.4	-5.3	6.2

(나) 관광종사원 신고 요약

2006년도 순수 불편신고 627건 중 관광종사원 신고건수는 62건으로 9.9%의 점유율에 불과하나 이는 관광종사원 불친절 사항이라도 여행사, 택시, 공항 및 항공, 숙박, 음식점 관련에서의 불친절 사항은 해당 유형으로 분류되기 때문이다.

관광종사원관련 신고건수 62건을 국적별로 분류해 보면 내국인 41건, 외국인 21건으로, 이 중 일본 11건, 호주 2건, 기타 7건으로 집계되었다.

관광종사원에 관한 신고의 주요내용은 응대태도 불량 및 불친절이 48.4%로 가장 높게 나타났으며, 미숙한 서비스, 무성의한 태도 순으로 나타났다.

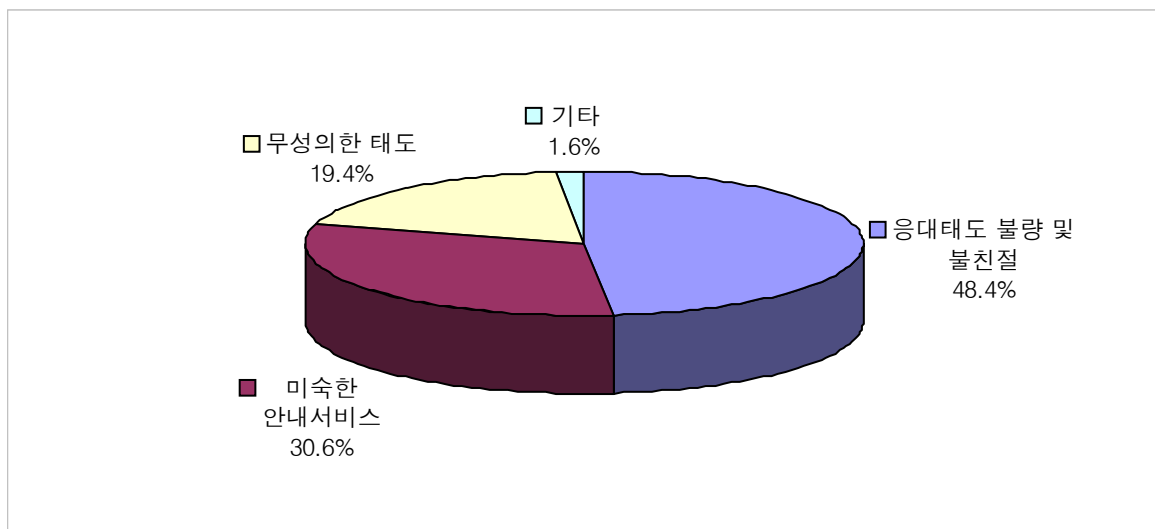
관광종사원관련 사항은 다양한 분야의 인적서비스와 관련한 불만사항으로 특히 주차장 직원관련이 10건, 안내소 6건, 매표소 3건순으로 관광객 점점 근무자들의 서비스 태도가 지적되었다.

(다) 신고내용 분류

<표 19> 관광종사원관련 불편 유형

구 분	2006년	
	건 수	구성비
응대태도 불량 및 불친절	30	48.4
미숙한 안내서비스	19	30.6
무성의한 태도	12	19.4
기타	1	1.6
총 계	62	100.0

<그림 18> 관광종사원관련 불편 유형



(라) 주요 문제점

- 관광객 응대시 부적절한 용어(호칭) 사용, 태도불량 및 불친절
- 안내정보의 오류, 대기 순서에 따른 고객 서비스 순서 무시 등 미숙한 안내서비스
- 관광객 요청이나 문의사항에 대해 성의가 없고 소극적인 태도

(나) 개선방안

관광객 접점 근무자의 서비스 능력 향상을 위한 노력

- 관광객 접점 근무자대상 정기적 소양교육 실시 및 근무환경 개선을 통한 서비스 향상
- 임시 근로자를 줄이고 전문인 고용을 증대하여 안내서비스의 질적 수준향상을 도모
- 관광안내소 직원 대상 각 국가별 문화적 차이 및 최적의 응대스킬에 대한 연구를 통한 교육 실시
- 표준 안내서비스 매뉴얼 연구·제작으로 관광객 접점 근무자 대상 배포
- 무료 관광안내 책자, 관광 안내지도 등에 대한 수량 확보와 상시 배포체계 구축으로 방문고객 만족도 향상을 위한 자체 노력이 필요함
- 무엇보다도 고객 접점의 관광종사원 스스로가 우리나라 관광을 비추는 거울임을 인식하고 철저한 서비스정신을 갖추려는 노력이 필요함

쇼 핑

(가) 연도별 현황

<표 20> 쇼핑관련 불편신고 연도별 현황

(단위 : 건, %)

구 분	2002년	2003년	2004년	2005년	2006년
쇼핑 관련사항	34	38	51	55	50
(불편신고 접수건수)	552	506	633	739	627
구 성 비	6.2	7.5	8.1	7.4	8.0
구성비 증감	-0.4	+ 1.3	+ 0.6	-0.7	0.6

(나) 쇼핑 관련 신고 요약

2006년도 순수 불편신고 627건 중 쇼핑관련 신고는 50건으로 점유율 8.0%를 보였다. 내국인의 경우 11건에 불과한데 이는 해당 업체를 통해 직접 해결하거나 한국소비자보호원 및 여러 소비자보호단체를 통한 지원·조정을 받을 수 있기 때문이다. 반면 지원서비스 저변이 상대적으로 취약하고 언어불편이 있는 외국인의 경우는 39건으로 가장 신고가 많은 불편유형으로 나타났다. 국적별로 일본이 31건으로 다수를 차지하였으며, 중국 3건, 홍콩 3건, 대만 1건, 싱가포르 1건순으로 나타났다.

방한 일본인의 한국여행에 대한 평가(5점 만점)중 쇼핑은 3.6점으로 다른 평가 항목에 비해 가장 낮게 나타났다. 세부 유형으로 '상품품질'이 가장 낮고 서비스, 시설, 가격 순으로 조사되었다.²¹⁾

쇼핑관련 주요유형은 제품 및 맞춤품 불량(36%)로 가장 높게 나타났으며 주문품 탁송 지연, 환불 및 제품 교환요청, 계약 불이행, 가격시비 등의 순으로 나타났으며, 제품 및 맞춤불량에 대한 불만을 제품 교환으로 해결하는 경우가 다수이다. 기타 내용으로는 사후면세제도와 관련 이용 및 환급 지연 관련 내용이 5건 접수되었다.

21) 한국관광공사(2006), 방한관광시장분석 p.72

제품 구입 후 가격과 관련한 불만이 나타나고 있으나 이는 판매업자나 지역, 구입 시기 등에 따라 달라질 수 있으며 궁극적으로 계약당사자간 합의 사항이므로 차액의 반환이나 계약의 취소 사유가 되지 못하고 있다.

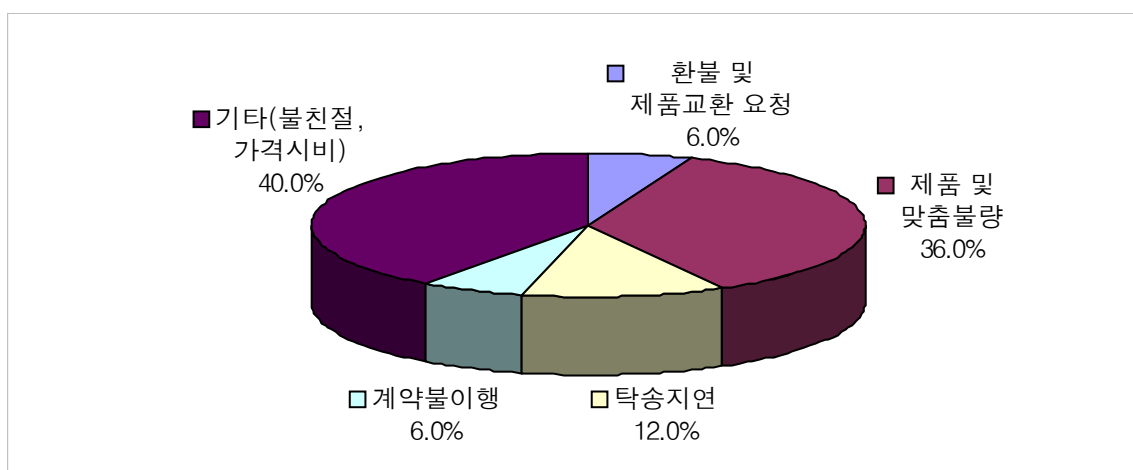
(다) 쇼핑 관련 신고내용 분류

<표 21> 쇼핑관련 불편 유형

(단위 : 건, %)

구 분	2005년		2006년	
	건 수	구성비	건 수	구성비
제품 및 맞춤 불량	22	40.0	18	36.0
환불 및 제품 교환요청	6	10.9	3	6.0
탁송지연	6	10.9	6	12.0
계약불이행	3	5.5	3	6.0
기타(불친절, 가격시비)	18	32.7	20	40.0
총 계	55	100.0	50	100.0

<그림 19> 쇼핑관련 불편 유형



(라) 주요 문제점

① 제품 및 맞춤 불량

- 식품에서 벌레·곰팡이 발생, 표시함량 미달, 유통기한 경과제품 판매, 포장불량으로 내용물 넘침, 일본어 자막 미 탑재 DVD 등 다양한 형태의 제품 불량과 관련한 신고가 접수되었음

② 탁송지연

- 배송 기일 지연과 이에 따른 예고서비스의 부재로 신뢰도 하락과 환불 요청으로 귀결

③ 그 외

- 시내에서 면세품을 구입하고 출국 시 수령하였는데 실제 구입품과 다른 경우
- 업체의 부실한 업무처리로 신용카드 금액에 0이 더 붙어 과다 청구된 사례가 있으며, 원화 단위에 익숙하지 않은 외국인의 경우 카드금액이 청구되는 시점에 발견하고 있음
- 시장이나 노점에서 제품별 가격 미 표시는 외국인의 적극적인 소비활동의 저해요소로 작용하고 있으며 내국인과 차별적인 요금 부과로 오해하는 사례가 빈번함
- 불친절과 가격시비는 쇼핑 신고 전반에 나타나고 있으나 개별 영세상인들의 불친절관련 사항은 지도·감독이 현실적으로 어려움. 특히 노점에서 이용객들에 대한 차별적인 대우에 대해서는 영업자를 찾기가 어려울 뿐더러 사과를 종용할 수 있는 입장이 되지 못하고 있음
- 단체여행 중 관광기념품판매점에서 판매업자나 여행사 인솔자에 의한 허위·과장 광고 행위, 상품의 가격 및 품질시비

<표 22> 거주 외국인 물품 및 서비스 관련 불만·피해 유형

내 용		빈도(비율)	
구매(이용) 전 단계	외국어 표기·안내 미흡 등 물품·서비스에 대한 정보 부족	93(42.1)	138(62.4)
	외국인 이라는 이유로 구입·사용 곤란	30(13.6)	
	상품 구입 강요	15(6.8)	
구매(이용) 단계	바가지요금	73(33.0)	105(47.5)
	대기시간이 길었음	21(9.5)	
	계약서·영수증을 발급해 주지 않았음	11(5.0)	
구매(이용) 후 단계	품질·기능·안전성에 문제가 있음	82(37.1)	172(77.8)
	광고나 판매원이 설명한 내용과 다름	46(20.8)	
	교환·수리·A/S가 안됨	25(11.3)	
	해약·환불이 잘 안됨	19(8.6)	

자료: 한국소비자보호원, '국내 거주 외국인 소비생활실태'2006, p.26

(마) 개선방안

외국인 소비자 보호를 위한 다각적인 방안 마련

- 외국인의 소비생활 질 향상과 활성화를 위해 소비자로서의 보호·지원대상의 범위에 포함하는 인식의 전환이 필요함²²⁾
- 제품포장 상세표시에 외국어 병기가 필요하며, 특히 제품 보관방법과 유통기한은 외국어 의무병기가 필요함
- 외국인 소비자를 위한 한국에서의 소비생활을 안내하는 인터넷 정보서비스²³⁾
 - 홈페이지를 통한 ‘소비자피해보상규정’의 외국어 서비스 제공
- 외국인 전용 소비자 상담 및 피해구제 코너 운영이 필요함
 - 외국인의 소비자분쟁에 대비한 인적 구성원의 전문화 및 통·번역 시스템 구축
- 외국인 이용 쇼핑장소에 외국어 가능 요원 배치, 층별 안내·교환 및 환불규정에 대한 외국어 안내서 비치, 외국어 안내표지판 확충

지도 감독활동 강화

- 업주 및 상인들의 올바른 상거래 의식과 친절서비스의 확산을 위해 상가 협의회와 같은 단체를 통한 교육 프로그램 지원이 필요함²⁴⁾
- 외국인 단체여행객 이용 관광기념품판매점에서 허위·과장 행위는 한국제품 전반에 불신감을 주고 있으며 이에 대한 실태점검이 선행되어야 함. 아울러 세부적인 가이드라인 마련과 계도활동으로 자발적으로 준수할 수 있는 분위기 조성이 필요함
- 내·외국인 단체여행객을 대상으로 하는 기념품점에서 식품 허위·과대광고 행위 근절을 위한 단속 및 위반업소 엄중조치²⁵⁾
- 가격표시 의무준수를 위한 관계기관의 단속 및 계도 강화, 사업자 자율 외국인 소비자 상담창구 운영 촉구²⁶⁾

22) 관련규정-행정자치부 「거주 외국인 표준 조례안」 06.10 제3조, “법령이나 다른 조례로 제한하지 않는 한 거주 외국인도 주민과 동일하게 지자체의 재산과 공공시설을 이용할 수 있고, 각종 행정 혜택을 받을 수 있다.”

23) 일본의 대표적인 소비자기관인 동경도 소비생활종합센터에서는 외국인 소비자를 위한 일본에서의 소비생활 안내서를 배포하여 생활의 편의를 도모하고 있음.

24) 관련규정-『재래시장육성을 위한 특별법』(2006.4.28공포) 제28조(상인교육 및 전문인력양성)정부와 지방자치단체는 상인의 경영현대화, 영업기법의 개선, 정보화의 촉진 등에 필요한 교육 및 자문을 지원하거나 이에 필요한 전문인력의 양성을 지원할 수 있다.

25) 관련자료: 서울특별시(06.12.28) 식품 허위·과대광고 124개소 적발

26) 자료: 김현주, 『국내 거주 외국인 소비생활실태』, 한국소비자보호원, 06.12 p.36

택 시

(가) 연도별 현황

<표 23> 택시관련 불편신고 연도별 현황

(단위 : 건, %)

구 분	2002년	2003년	2004년	2005년	2006년
택시 관련사항	81	50	37	43	49
(불편신고 접수건수)	552	506	633	739	627
구 성 비	14.7	9.9	5.8	5.8	7.8
구성비 증감	0.0	-4.8	-4.1	0.0	2.0

(나) 택시 관련 신고 요약

2006년도 순수 불편신고 627건 중 택시관련 신고사항은 49건으로 7.8%의 점유율을 보였다. 내국인 신고는 12건으로 대부분 서울시의 교통민원 120번이나 해당 지자체로 직접 접수되고 있기 때문이다. 외국인은 37건으로 비교적 높게 나타난 분야이며 국적별로 일본 13건, 홍콩 9건, 미국 8건, 캐나다 2건, 기타 5건이다.

택시관련 신고 내용은 부당요금징수 및 미터기사용거부가 30.7%로 가장 많았으며 난폭 운전 및 우회운전, 승차거부 및 도중하차 강요, 불친절 순으로 나타났다.

택시 불편사항의 처리는 차적 확인 후 등록된 행정기관의 교통심의위원회를 통해 처분내역이 결정되고 있다. 외국인 택시 불편신고 16건(43.2%)은 택시 번호 미기재 또는 부정확으로 직접적인 처분 불가로 종결되었다. 이는 영수증 발급이 아직 일반화되지 않았고 현실적으로 한글이 포함된 번호판 기록에 어려움을 시사하고 있다.

또한 콜밴(화물자동차)의 검정색 외관 및 유사 방법등 사용으로 대형택시와 구별이 어려워 과다요금 징수(기타로 유형 분류)로 인한 불편사항이 접수되고 있다.

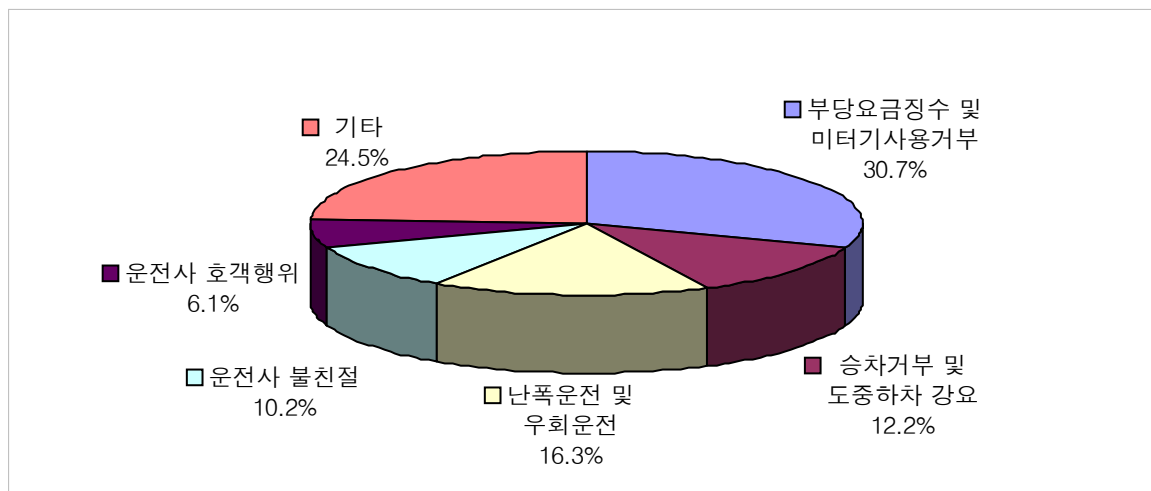
(다) 신고내용 분류

<표 24> 택시관련 불편 유형

(단위 : 건, %)

구 분	2005년		2006년	
	건 수	구성비	건 수	구성비
부당요금징수 및 미터기사용거부	18	41.9	15	30.7
승차거부 및 도중하차 강요	6	14.0	6	12.2
난폭운전 및 우회운전	14	32.6	8	16.3
운전사 불친절	1	2.3	5	10.2
운전사 호객행위	2	4.6	3	6.1
기 타	2	4.6	12	24.5
총 계	43	100.0	49	100.0

<그림 20> 택시관련 불편 유형



(라) 주요 문제점

① 부당요금 징수 및 미터기 사용 거부

- 미터기 사용을 거부하거나 택시 출발 전 과도한 요금의 합의를 강요하는 행위
- 택시탑승 경험이 적은 외국인 일행에게 1인당으로 요금 개별 징수
- 택시 요금의 신용카드 결제와 영수증 발급에 대해 거부 또는 기피 행위

② 승차거부 및 도중하차 강요

- 목적지 확인 또는 요금 흥정 후 차별승차, 단거리 승객에 대한 승차거부 행위
- 심야시간대 택시 승차의 근본적인 어려움 호소
- 분쟁 발생시 도움을 받을 수 없도록 호텔에서 떨어진 지점에서 하차를 강요하는 행위

③ 난폭운전 및 우회운전

- 우회운전으로 평소 이용요금보다 높게 나오는 경우
- 규정속도 · 신호 위반 행위

④ 운전사 불친절 및 그 외

- 운전사의 운전 중 흡연을 비롯하여 욕설, 불친절 행위
- 공항 및 유흥업소 밀집지역에서 장기정차하고 유객 유치 쟁탈전 및 호객행위

(마) 개선방안

추진중인 사안

- 택시서비스 모니터링의 제도화를 통한 품질 인증제 시행으로 서비스 우수업체와 우수기사 양성²⁷⁾
- 택시 색상 및 외관 개선으로 콜밴, 렌트카 등 유사택시영업과 차별화 필요²⁸⁾
- 공항, 기차역, 버스터미널, 관광호텔, 시장 등 택시횡포 다발현장에 대한 관계기관의 집중지도 및 합동단속 실시²⁹⁾

27) 27) 자료: 『택시산업 활성화 종합대책』, 서울특별시 교통국(07.1.16)

28) 관련자료: 서울특별시(07.1.22) 승차거부 등 택시 불법운행행위 단속

운수종사자 대상 교통안전교육의 내실화

- 택시기사들의 직업의식 제고와 자질향상을 위한 업계 및 관계기관의 지속적인 인성과 친절 서비스 교육의 강화
- 택시기사 대상 안전교육 시 신용카드 단말기, 영수증 발급기 사용, 외국어 표현법에 대한 교육 시간 추가 배정

제도개선 및 상시점검 체계 강화

- 콜밴(화물자동차)의 방법등 사용 및 택시 문구사용 제한과 관련한 법규정 마련
- 영수증 발급 의무화와 신용카드 결제시스템의 전국 확대로 택시 서비스의 안전성·편의성 제고
- 택시횡포 다발 지역에 대한 관계기관의 집중 지도 및 합동단속 정례화
- 택시 동시통역시스템의 지속적인 홍보 및 운영실태 점검

자정노력

- 시민의 사랑과 신뢰를 받는 택시로 거듭나기 위한 업계 스스로 대시민 서비스 개선을 위한 자구 노력이 절실함

공 항 및 항 공

(가) 연도별 현황

<표 25> 공항 및 항공관련 불편신고 연도별 현황

(단위 : 건, %)

구 분	2002년	2003년	2004년	2005년	2006년
공항 및 항공 관련사항	27	24	24	34	27
(불편신고 접수건수)	552	506	633	739	627
구 성 비	4.9	4.7	3.8	4.6	4.3
구성비 증감	-2.7	-0.2	-0.9	0.8	-0.3

(나) 공항 및 항공관련 신고 요약

2006년도 순수 불편신고 627건 중 공항 및 항공 관련 신고는 27건으로 4.3%의 점유율을 보였으며 국적별로는 내국인 17건, 외국인 10건으로 일본 6건, 미국 2건, 영국 1건, 홍콩 1건으로 집계되었다.

공항 및 항공 관련 신고내용 중 항공사 서비스관리 미흡이 70.4%로 가장 많았고 공항 시설 이용관련, 출입국관리소 및 세관직원 불친절 순으로 나타났다.

내국인 접수 17건 중 14건이 항공사 서비스 미흡이나 불만 관련이며 항공기 운항 취소 및 지연에 따른 보상, 수화물 처리서비스 불만 등이 접수되었다.

공항에서 출발하는 택시 및 콜밴관련 불편사항이 7건(택시로 유형분류)이 있으며, 여행사나 호텔 직원을 사칭 여행자를 유인하는 행위도 2건 접수되었다.

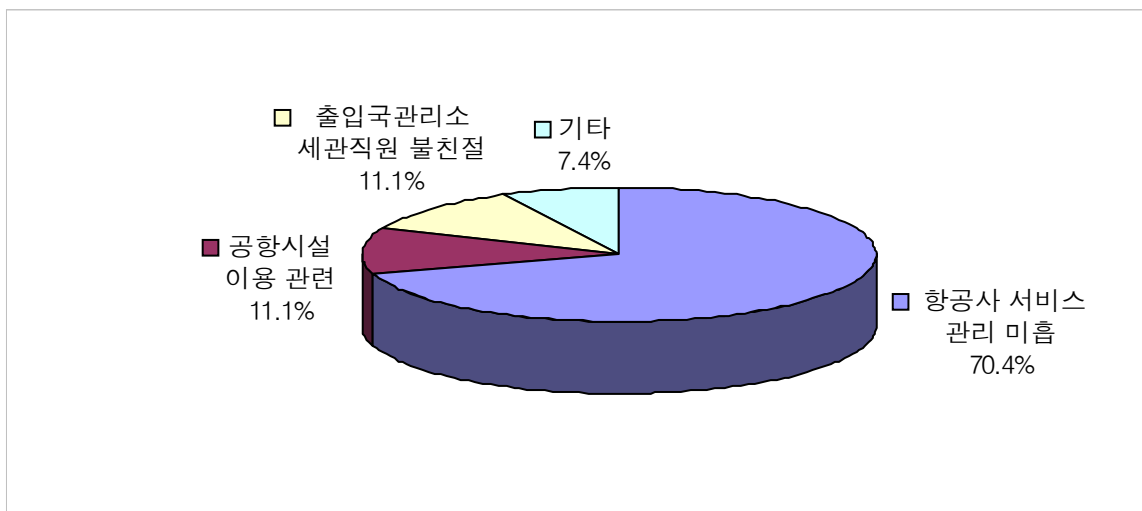
(다) 신고내용 분류

<표 26> 공항 및 항공 불편 유형

(단위 : 건, %)

구 분	2005년		2006년	
	건 수	구성비	건 수	구성비
항공사 서비스관리 미흡	21	61.7	19	70.4
공항시설 이용 관련	4	11.8	3	11.1
출입국관리소 · 세관직원 불친절	4	11.8	3	11.1
공항버스 관련	1	2.9	0	0.0
기 타	4	11.8	2	7.4
총 계	34	100.0	27	100.0

<그림 21> 공항 및 항공 불편 유형



(라) 주요 문제점

- 항공기의 기체결함, 정비불량 및 천재지변으로 인한 항공기 결항·지연, 후속 서비스 미흡³⁰⁾
- 항공사의 수하물 서비스를 비롯하여 UM(비동반소아:Unaccompanied Minors) Service, 기내식, 마일리지 서비스 등에 대한 이용 불편 및 직원 응대 서비스 불만
- 공항 내 주차장, 사우나 이용 불편사항과 택시 승차장에 표준요금 게시와 같은 제안사항
- 공항 입출국 수속 시 대기 시간 지연 및 심사원의 경직된 업무태도
- 외국인 관광객을 대상으로 하는 여행사나 호텔 직원 사칭 범법행위는 현장적발이 어려워 피해자의 신고에 따라 수사가 필요한 사안이나, 현실적으로 체류기간이 짧은 외국인관광객의 적극적인 신고와 수사 협조를 기대하기 어려움

(마) 개선방안

추진중인 사안

- 출입국 절차 및 시스템에 대한 지속적인 개선 노력으로 이용객 심사 대기시간 단축³¹⁾
- 해외 단체여행자 일괄신고제 도입으로 휴대품 통관 절차 간소화 및 대기 시간 단축³²⁾
- 출입국관리소, 세관, 항공사, 공항연계 대중교통 및 공항 상주직원 대상 친절도 상시 점검 체계 마련 및 친절 캠페인 강화

상시 점검 체계 강화

- 항공사의 항공기 운항 일정 변경 및 취소 시 대체편 마련이 가능하도록 신속한 고객 사전예보 시스템 실시
- 항공기의 지연 및 결항관련 사항 중 노후기종의 정비불량이나 고장 등 사업자의 과실이 높은 운송 불이행 사항에 대한 여행자 피해보상규정 마련 필요함³³⁾
- 택시 승차장에 주요구간별 택시 표준요금 고지로 택시요금과 관련한 분쟁 예방 도모와 공항 입국장에서 호객행위 근절을 위한 관계기관의 정기적인 단속이 필요함
- 공항 및 항공관련부문은 한국방문 첫 인상을 결정짓는 가장 중요한 요소 이므로 관련 부문의 시설과 서비스에 대한 개선의지 노력이 중요함

30) 관련기사-MBC뉴스(06.2.11) 태 '타이스카이'항공 한국승객 300여명 발 묶여'

MBC 뉴스데스크(06.2.25) '캄보디아관광객 발만 동동 이틀'

31) 참고-출입국관리국(06.6.30) '출입국심사, 여권만으로 빠르게! 출입국신고서 제출 전면 생략, 미등록 외국인 입국시만 신고서 제출'

32) 관세청은 '06.2.1부터 해외여행 단체여행자 입국시 개별적으로 작성-제출하던 휴대품신고서 대신 인솔 가이드가 일괄신고서를 제출토록 하는 '단체여행자 일괄신고제'를 인천공항에서 시범 도입 단계적으로 확대할 계획임

33) 현행 소비자피해보상규정과 항공운송약관에 '기상상태, 공항사정, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 등 불가항력적인 사유'로 인한 운송 불이행에 대해서 사업자의 면책규정을 두고 있음

관련기사-여행신문(06.2.6) '항공사고 보상기준 마련시급', 여행정보신문(06.3.17) '고장 지연 많은 항공사 불이익'

음 식 점

(가) 음식점 신고내용 요약

2006년도 순수 불편신고 627건 중 음식점 관련 신고는 24건으로 3.8%의 점유율을 보였으며 국적별로는 내국인 15건, 외국인 9건으로 일본 8건, 홍콩 1건으로 집계되었다.

음식점관련은 서비스 불량이 50.0%로 가장 높게 나타났으며 비싼 음식가격, 부당요금 청구, 음식품질 및 위생관리 상태 불량 순으로 나타났다.

김치에 대한 세계적 인지도 상승과 대장금의 인기로 한국음식에 대한 호감과 관심이 높아졌으며 음식산업이 갖는 고부가가치 효과를 고려할 때 음식문화산업에 대한 정책적 관심이 필요하다.

(나) 신고내용 분류

<표 27> 음식점관련 불편 유형

(단위 : 건, %)

구 분	2006년	
	건 수	구성비
서비스 불량	12	50.0
비싼 음식요금	5	20.8
부당요금 청구	4	16.7
음식품질 및 위생관리 상태 불량	2	8.3
기타	1	4.2
총 계	24	100.0

(나) 개선방안

음식서비스 향상을 위한 지원

- 식품관련 영업자 및 종업원의 위생 교육 시 친절교육 강화
- 음식서비스의 다양화 및 고급화를 위한 식당 인증제도 도입 및 지속적인 사후 관리³⁴⁾

한국음식의 세계화를 위한 노력

- 외국인 관광객의 구미와 취향에 맞는 식단 개발
- 한국음식과 음식문화 홍보와 보급을 위한 외국어 안내서 제작 및 배포
- 음식메뉴 표기의 외국어 병기³⁵⁾와 더불어 음식점 선택 결정을 도울 수 있도록 메뉴별 가격을 음식점 앞에 고지하도록 하는 규정 마련이 필요함
- 개별 여행자를 위한 1인 메뉴 개발 및 음식제공 방법의 개선

지도·감독 활동

- 식육, 회 등을 조리 판매할 때 각 종량당 가격 표시 여부에 대한 점검
- 음식점 시설의 청결관리 및 식재료 위생관리 실태 점검

34) 중국인 관광객 음식서비스 개선을 위해 문화관광부와 한국관광공사에서는 중국인 관광객 전문식당을 지정 교육 실시함(2005~2006)

35) 공사에서는 음식메뉴를 포함하는 관광지 외국어 안내문의 외국어 표기 참고자료로 『외국어 관광안내표기 용례집』(2006.1)을 발간 배포함

기 타

관광불편신고는 점점 다양한 유형으로 나타나고 있으며 내국인 신고의 109건이 기타로 분류되었다. 여행지 시설과 운영시스템관련 불편 사항으로 주요사례로는 설 연휴 온천 시설에서 장시간 대기, 눈썰매장에서 안전요원 미 배치, 관광지 주차장에서 일관성 없는 차량출입 통제, 공중화장실의 관리소홀로 쓰레기 방치, 종묘인근의 소음, 시티투어버스의 지연, 유람선에서의 음주 가무·행위, 문화재관람료 징수³⁶⁾, 렌터카 반납 시 면책금 요구 분쟁³⁷⁾, 지역 축제 행사장의 비싼 물가, 하계 성수기 해수욕장의 파라솔·튜브 대여료등 바가지요금, 관광지 입장요금 카드 이용 불가, 동굴의 열악한 조명시설, 낙마 사고, 등이 접수되었다.

외국인 신고의 주요내용으로는 콜밴의 과다요금 징수, 길거리에서 흡연 및 침 뱉기, 박물관 PDA 안내기 오류, 고궁의 매표마감 시간에 대한 불만, 길거리 환전 사기 등으로 모두 31건이 접수되었다. 국적별로는 일본 14건, 미국 6건, 호주 3건, 기타 8건순으로 집계되었다.

36) 관련기사-NGOTIMES(06.3.2) ‘국립공원 내 문화재관람료 현소제기’

연합뉴스(06.3.20) ‘국립공원 입장료 위헌 논란’

37) 관련기사-연합뉴스(05.11.4)[제주시청]렌터카업체 운영실태 지도 점검...11/23~12/16렌터카 6,490대 대상

불편 외 신고

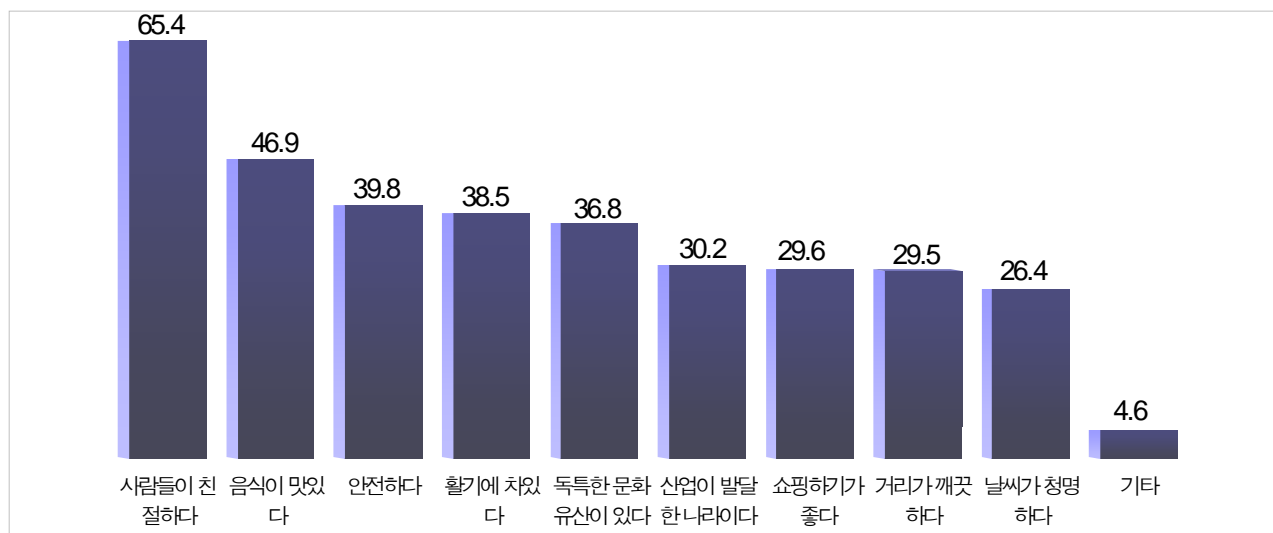
2006년도에는 감사내용, 여행소감 등 불편 외 신고 사항이 19건 접수되었으며 외국인이 18건으로 다수를 차지하고 있다. 국적별로는 일본 11건, 미국 2건, 기타 5건이 집계되었다.

주요 내용으로는 항공권 예약 문제로 공항에서 곤란을 겪던 중 공항직원과 항공사 직원의 친절한 도움, 가죽구두를 주문하고 두 달이 넘도록 배송이 지연되었으나 신고후 빠른 조치로 해결, 공항에서 가방을 잃어버렸는데 경찰이 분실물센터로 가져다주어 찾을 수 있었던 것에 대한 감사 등이 접수되었다.

2005 외래관광객실태조사에 따르면 한국 여행 시 가장 인상 깊었던 점으로 '사람들이 친절하다(65.4%)'는 의견이 가장 높게 나타났으며 '음식이 맛있다(46.9%)', '안전하다(39.8%)' 등의 순으로 답변되었다.

<그림 22> 한국여행시 인상 깊었던 점

(단위 : %)



3 총평 및 제언

이 분석서는 한국관광공사 관광불편신고센터에 접수된 내·외국인들의 불편사항을 분석한 자료로서, 2006년도에 접수된 건수는 총 646건이다. 주요 유형별로는 여행사(170건)가 가장 많았고, 숙박(67건), 관광종사원(62건), 쇼핑(50건), 택시(49건), 공항 및 항공(27건), 음식점(24건) 순으로 나타났다.

유형별 관광 불편 신고 접수 현황을 보면 여행사의 경우 2005년의 221건에서 2006년에는 170건으로 23.0%의 감소율을 보이긴 했지만 여전히 가장 많은 건수를 차지하고 있다는 점에서 여행업계 전반에 대한 지도 감독 강화와 더불어 업계 차원의 자율적인 노력을 제고하기 위한 다각적인 대책 마련이 필요한 것으로 분석되고 있다. 여행사와 관련한 관광 불편 신고는 우선 여행업이 1982년 허가제에서 등록제로 전환되고, 1989년 해외여행이 자유화됨에 따라 여행수요의 급격한 증가와 비례하여 영세 여행사 난립, 유사여행업 행위의 성행이 근본적인 문제점으로 지적되고 있다. 과다한 덤핑경쟁은 여행상품의 부실로 연결되고 있으며 이에 대한 근본적인 해결책 모색이 필요하다. 여행상품은 선 지급 후 여행을 하는 구조적인 특성으로 인해 분쟁의 요소를 안고 있으며, 특히 계약조건 불이행(28.2%)과 계약해지 및 환불(21.2%)이 약 49%를 차지하고 있어 계약과 관련한 지도 감독 강화 및 여행 소비자의 권리 보장을 위한 방안 마련이 필요한 것으로 보인다. 특히 여행상품을 선택하는 여행자도 여행 상품의 가격뿐만 아니라 여행사의 신용도, 여행 조건에 대한 세심한 검토가 필요하다는 점에서 여행 소비자에 대한 교육 방안 마련이 필요한 것으로 보인다.

숙박과 관련한 관광 불편 신고는 내·외국인 관광객의 수용태세 확충을 위한 중저가 숙박시설의 선별 육성과 함께 민박과 펜션을 제도권으로 유입시켜 내외국인의 관광 불편을 최소화하기 위한 대책 마련이 필요한 시점인 것으로 사료된다. 특히 시설 및 위생 관리 상태 불량(28.4%)과 서비스 불량(23.9%)이 약 52%를 차지한다는 점을 살펴볼 때 시설 및 위생 상태 점검 강화를 위한 행정기관의 지도 감독과 해당 업체의 자율적 개선 유도를 위한 방안 마련이 요구된다.

또 외국인 관련 불편 신고 순위에서 쇼핑과 택시가 점유율 면에서 각각 1위와 2위를 차지하고 있다는 것을 감안할 때 올바른 상거래 의식의 확산과 국제적인 수준으로의 서비스의 질을 향상시키기 위한 대책 마련이 필요한 것으로 보인다.

다른 한편으로 90일 이상 국내거주 외국인은 우리나라 전체 인구의 1.1%³⁸⁾를 차지하고 있고 2006년 한해 한국을 찾은 외래객이 616만명에 육박하는 등 국제화 시대를 맞아 국내 거주 외국인의 수와 여행객의 수가 더욱 증가할 것으로 예상되고 있다. 이에 따라 대형 국제행사의 성공적인 유치와 외래 관광객 1000만명 유치를 위한 외국인 관광객 수용태세 개선이 요구되고 있다. 이를 위해서는 외국인을 사회구성원으로 포용하여 각종 지원이나 혜택에서 소외되지 않도록 다각적인 정책적 배려가 필요하며 외국인 소비환경 개선을 통한 삶의 질 향상에 초점을 두어야 할 것으로 사료된다.

아울러 공무원과 정부투자기관 종사자가 선도적으로 여름휴가 분산제를 실시하고, 소규모 수학여행을 권장함으로써 여행지 및 여행시기의 다양화를 통해 수학여행의 붐가을 집중현상을 해소하고자하는 정부차원의 방침은 여름휴가 집중에 따른 공급부족으로 각종 바가지요금 문제 등 관광 불편 문제를 해소하는데 기여할 것으로 기대된다.

이 같은 개선방안은 내·외국인 관광객의 관광 불편사항을 파악·시정함으로써 쾌적한 관광분위기가 조성되도록 각 부문별 서비스의 국제적인 수준을 향상 시킬 필요가 있다는 점에서 다각적인 대책 마련을 위한 연구와 더불어 각 부문별 담당 기관의 관심이 무엇보다도 중요하며 이를 위한 강력한 정책적 의지와 더불어 관련규정 마련이 필요한 것으로 사료된다.

38) 2005년 말 기준, 행정자치부

부록

가. 2006년 주요 신고 사례

(1) 여 행 사	55
(2) 숙 박	63
(3) 관광종사원	67
(4) 쇼 핑	69
(5) 택 시	73
(6) 공항 및 항공	77
(7) 음 식 점	80
(8) 기 타	81
(9) 불편 외 신고	88



(1) 여 행 사

◆ 계약조건 불이행

사 례 1 / 신 고 인 : 한 0 0 (한국)

☞ 내 용 : ○○○○여행사로 미국 하와이 5일 상품을 다녀왔으나 귀국항공편 좌석미확보로 인해 일정 연장, 추가요금 지급, 옵션상품 누락, 미숙한 업무처리 등으로 불편을 겪은바 보상을 바라는 바이다.

☞ 처리결과 : 해당 여행사에서 항공일정 변경으로 인한 호텔 추가비용은 이미 지불하였으며, 국제통화료에 대해 일금 5만원을 추가로 보상 합의함. 옵션상품 누락과 관련은 담당자의 업무 미숙을 사과함으로 종결함.

사 례 2 / 신 고 인 : 임 0 0 (한국)

☞ 내 용 : ○○○○○여행사로 태국 허니문패키지를 계약했으나 출발당일 여행사의 실수로 항공권을 추가로 구입하였다. 추가 지출한 비용을 환불하도록 조치를 바라는 바이다.

☞ 처리결과 : 해당여행사에서 항공권 추가분에 대한 전액환불 하였음을 확인함.

사 례 3 / 신 고 인 : 최 0 0 (한국)

☞ 내 용 : ○○○○○○여행사로 필리핀 신혼여행을 다녀왔으나 가이드 동반 불이행, 일정 누락변경으로 불편을 겪은바 조치를 바라는 바이다.

☞ 처리결과 : 해당 여행사에 대해 관광진흥법 제33조에 의거 계약위반 및 불친절로 행정처분함 (1차-경고).

사 례 4 / 신 고 인 : 김 0 0 (한국)

☞ 내 용 : ○○○○○○으로 중국여행을 갔으나 호텔변경, 추가요금 징수, 여행일정 생략, 여행 계약서 사후 지급 등으로 불편을 겪었으므로 조치를 바란다.

- ☞ 처리결과 : 해당 여행사에서 위로금을 지급하는 것으로 양자간 합의가 되었고 민원인이 추후 이건으로 이의를 제기하지 않겠다는 확인서를 송부해 옴으로 종결처리 됨.

사 례 5 / 신 고 인 : 김 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : ○○○○으로 제주도 2박3일 여행을 다녀왔으나 돌아오는 항공권 미확보로 장시간 공항 대기 후 하루 연기, 가이드의 서비스 불량 등으로 불편을 겪은바 피해보상을 바라는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 극 성수기 기간으로 리턴항공권 미확보 상황이 발생하여 불편을 겪게 하였으며, 처리과정에서 ○○홈쇼핑과 해당여행사 간의 의사소통의 문제로 처리가 늦어 졌음을 해명하고 350,000원의 현금보상으로 종결됨.

사 례 6 / 신 고 인 : 채 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : ○○○○○○○으로 필리핀 여행 계약 후 계약서를 받지 못했으며 마닐라공항에서 픽업 지연, 숙박업소 무단 변경, 공항 미팅·센딩에 대한 추가요금 징수 등으로 손해를 입은바 이에 대한 조치를 바라는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 관광진흥법 제13조의2(여행계약서의 교부) 동법 시행령 제34조 제1항에 의거 해당 여행사에 '경고'처분함.

사 례 7 / 신 고 인 : 함 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : ○○○○○로 3가족이 친목도모를 위해 사이판 PIC여행을 가기로 하였으나 출발당일 여행사의 항공권 미확보로 2가족만 출발하게 되었다. 다음날 출발 약속을 믿고 공항 근처 숙박 후 대기하였는데 결국 집으로 돌아가야 했다. 여행사에서는 당일 취소 위약금 50%만 지급한바 여행사에서 권유한 호텔 투숙 1박에 대한 보상을 바란다.
- ☞ 처리결과 : 해당여행사가 당일 취소 위약금 50%를 이미 배상하였으며, 공항근처 투숙에 대한 권유도 없었음을 확인함. 이에 신고인에게 표준약관 규정에 의한 위약금을 이미 수령한 상태로 추가적인 보상이 없음을 설명하였으나, 신고인은 추가적인 보상을 받기 위해 다른 방법을 취하겠다고 종결을 요청하여 종결처리함.

사 례 8 / 신 고 인 : 양 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : ○○○○○로 호주 뉴질랜드 8일 상품을 계약 후 공항에서 변경된 일정표를 받았으며 호텔 시설불량, 부실한 식사, 일방적인 쇼핑, 가이드의 언어폭행 등 불편을 겪었기에 보

상을 요청하는 바이다.

- ☞ 처리결과 : 해당 여행사가 현지 지상비를 현저히 낮게 책정하여 부실한 여행 일정을 초래하였음이 인정되며, 현지 가이드의 부적절한 언행 및 자질부족으로 여행자에게 충분한 서비스를 제공하지 못하였으므로 여행사는 신고인에게 공식 사과문을 발송하고 일인당 100,000원과 현지 가이드에게 지급한 40불을 개인별로 환급하도록 결정하여 종결됨.

사 례 9 / 신 고 인 : 유 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : ○○○○여행사로 전세버스를 임대하여 결혼식에 다녀왔으나 정비 불량으로 2시간 가량을 지연하더니 다시 문제가 발생하여 서행운전으로 도착시간이 지연되었기에 보상을 바라는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 문경새재에서 정비 시 승객들과 합의하여 문경새재를 관람하도록 조치하였으며 당일 차량 증가로 불가피하게 도착이 지연되었음을 해명함. 정비 불량으로 대기한 2시간분에 대해서는 현금보상하기로 당사자간 합의됨.

◆ 옵션상품 등 쇼핑관련

사 례 1 / 신 고 인 : 박 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : ○○○○여행사로 동유럽 NO 옵션 투어에 참가하였으나 옵션을 강요하였으며, 가이드는 기상악화로 다뉴브강 크루즈 취소에 대한 대체 일정으로 프라하야경 옵션진행을 하며 동의서 작성을 강요한바 조치를 바라는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 해당 여행사에서 불편사항에 대해 정중히 사과하고 유람선 옵션투어비용 및 정신적 피해보상금을 지급기로 합의하였으나 본 위원회에서 보낸 종결확인서를 받은 후 요구사항을 바꾸고 타 기관을 통해 해결하겠다고 처리 종결을 요청함.

사 례 2 / 신 고 인 : 김 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : ○○○○여행사를 통해 중국여행을 간 부모님이 장가계의 한의원으로 안내되어 40만원정도의 한약을 구입해 오셨다. 환자와 맞지 않는 약을 판매하면서 위험한 의료행위를 부추기는 여행사에 대해 조치를 바라는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 해당 여행사에서 현지 한약방으로 지나친 판매를 자제하는 공문을 보내고 일정표

에 한약 구입 시 주의사항을 기재하여 개선해나갈 것임을 약속함. 유사한 불편사항이 재발하지 않도록 주의 조치함.

사 례 3 / 신 고 인 : 안 0 0 (한국)

☞ 내 용 : ○○○○로 태국 신혼여행 중 라텍스 판매점의 허위 과장 소개로 제품을 구입했으나 가격이 터무니없이 비싸 여행사를 통해 환불처리하였다. 대형여행사가 문제가 있는 상점에 관광객을 데려가지 않도록 조치를 바라는 바이다.

☞ 처리결과 : 해당 여행사에서 반품수수료(5%)및 택배비를 포함하여 환불처리하기로 했으며, 재발방지를 당부하고 종결처리함.

사 례 4 / 신 고 인 : 이 0 0 (한국)

☞ 내 용 : ○○○○로 방콕 파타야 여행을 갔는데 뱀탕집 등에서 쇼핑과 선택관광을 위해 일정을 무단으로 변경하고, 식사도 제대로 못하게 하는 등 안내서비스로 불량으로 불편을 겪은바 보상을 바라는 바이다.

☞ 처리결과 : 해당 여행사의 과실은 인정되나 신고인의 요구사항이 너무 무리하다는 점을 충분히 설명함. 이에 해당 여행사는 여행대금의 20%에 해당하는 보상금 지급을 제의하였으나 신고인이 거절하고 관계기관 및 소송을 통하여 해결할 것임을 위원회에 통지하고 처리종결을 요청함.

사 례 5 / 신 고 인 : Chen 0 0 (대만)

☞ 내 용 : ○○○○여행사로 한국여행 시 가이드가 동교동의 인삼판매점으로 안내하여 태극삼을 사도록 권유하여 캡슐1200g을 745달러에 구입하였다. 공항면세점에는 고려인삼만 있고 태극삼이 판매되고 있지 않아 비교할 수 없었으므로 태극삼이 홍삼보다 비싼 것인지 문의하는 바이다.

☞ 처리결과 : 현지 여행사를 통해 환불 완료되었으며 신고인의 감사편지로 종결

사 례 6 / 신 고 인 : 김 0 0 (한국)

☞ 내 용 : ○○○○로 태국여행을 갔으나 선택관광을 안한다는 이유로 차별대우를 받았으며 일정에 포함된 관광코스도 선택관광 일정에 쫓겨 수박겉핥기 식으로 진행되었기에 보상을 요청하는 바이다.

☞ 처리결과 : 해당여행사에서 신고인과 백화점 상품권 100,000원과 현금 100,000원으로 원만히

합의하였음을 회신하여 이를 확인하고 종결처리함.

사 례 7 / 신 고 인 : 김 0 0 (한국)

☞ 내 용 : ○○○여행사로 호주 신혼여행 중 현지 가이드가 소개한 양모공장과 약창고에서 제품의 효과에 대한 설명을 듣고 700여만원의 구매했다. 그러나 귀국 후 알아보니 치료제라고 소개한 약은 효능이 별로 없는 보조제였다. 이에 환불을 요구하니 여행사는 4%의 환불 수수료를 요구했으며 귀국 항공편이 지연되어 예정보다 하루 늦게 귀국하게 됨을 가족들에게 알려 주지도 않았기에 신고하는 바이다.

☞ 처리결과 : 해당 여행사가 도의적인 차원에서 물품반환과 환급처리를 수용하여 종결처리됨.

◆ 안내서비스 불량

사 례 1 / 신 고 인 : 김 0 0 (한국)

☞ 내 용 : ○○○으로 사이판 신혼여행을 다녀왔으나 현지 가이드의 불친절과 무성의한 안내로 불편을 겪었기에 다른 피해자가 발생하지 않도록 신고하는 바이다.

☞ 처리결과 : 해당 여행사에 대해 유사한 불편사항이 재발하지 않도록 주의 및 시정 권고함.

사 례 2 / 신 고 인 : L 0 0 (말레이시아)

☞ 내 용 : ○○여행사로 한국을 단체여행 하였으나 가이드는 밤늦게 호텔에 체크인하여 둘러 볼 여유를 주지 않았으며, 한국 내 중국인들의 차별적 처우에 대한 발언 등으로 불편을 겪은 바 조치를 바라는 바이다.

☞ 처리결과 : 해당 여행사는 신고사실에 대해 해명하고 사과서신을 발송함. 해당 여행사에 동건과 같은 사례가 발생하지 않도록 주의 조치함.

사 례 3 / 신 고 인 : K 0 0 (말레이시아)

☞ 내 용 : ○○○여행사로 신혼여행을 갔으나 가이드의 비전문적인 안내와 쇼핑센터에서 물건을 구입하지 않는 손님에게 불쾌함을 나타내는 등 불편을 겪었기에 신고하는 바이다.

☞ 처리결과 : 해당 여행사는 신고사실에 대해 해명하고 사과서신을 발송함. 해당 여행사에 동

건과 같은 사례가 발생하지 않도록 주의 조치함.

사 례 4 / 신 고 인 : 김 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : ○○여행으로 태국여행 중 가이드가 제시한 옵션비용을 지불하고 시티투어에 참가했으나 잠시 둘러 보는 정도로 정식 일정을 마치지 못해 다음날 두 가지 정도를 다시 한다고 했다. 그러나 남은 일정을 진행해주지 않았고 사과도 없이 넘겨버렸다. 또한 호텔내의 아로마 마사지 상품을 강요하여 어쩔 수 없이 참가하였지만 국외에서 사용이 불가능한 카드를 가지고 있었기에 송금계좌를 받아왔다. 일정이 누락된 시티투어에 대한 보상과 어떤 방식으로 송금을 해야 하는지 문의하는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 해당 여행사에서 정중한 사과와 가이드의 옵션강요로 발생한 요금을 청구하지 않기로 하고 해당 가이드에 대해 경고조치를 하여 원만히 합의됨.

사 례 5 / 신 고 인 : Wan 0 0 (홍콩)

- ☞ 내 용 : ○○여행사 가이드는 조금 늦은 시간에 카드키 문제로 도움을 청하는 신고인 일행에게 짜증을 내며 무성의하게 행동했으며, 캐리비언베이 보관료를 물을 때는 적은 돈을 아끼려는 싸구려라는 식의 어투로 무척 화나게 하였다. 이번 여행으로 한국에 대한 이미지가 망가졌고 어떤 조치가 있기를 바란다.
- ☞ 처리결과 : 해당 여행사에서는 유료 락카룸이 쾌적하여 외국인 관광객에게 추천하였으며, 이동 중 신고인 일행이 없어서 무료 락카룸에서 찾게 되었으나 부적절한 언행은 없었음을 해명함. 단체여행을 매끄럽게 진행하기 위해 노력할 것이며 가이드 교육을 통해 한국 관광 이미지를 높이는데 노력할 것을 약속함으로 종결처리.

사 례 6 / 신 고 인 : 박 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : ○○○여행사로 중국 여행을 다녀왔으나 초보 가이드의 안내지식 부족, '북경의 밤' 공연 좌석 미확보로 관람불가 등 여러 불편을 겪은바 피해보상을 바라는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 해당 여행사에서 공연 좌석과 관련하여 불편을 겪은 부분을 인정하여 도의적인 차원에서의 보상지지를 밝혀 일인당 100,000원씩 총 160만원을 보상할 것을 결정하여 양자간 합의로 종결됨.

◆ 계약 해지 및 환불

사 례 1 / 신 고 인 : 명 0 0 (한국)

☞ 내 용 : ○○○○○○로 금강산여행을 예약했으나 여행사측 사정으로 취소가 되었다. 선납한 여행경비에 대한 환불약속을 지연시키고 있는바 조치를 바라는 바이다.

☞ 처리결과 : 해당 여행사에 대하여 계약위반으로 행정 처분(1차-경고) 조치함.

사 례 2 / 신 고 인 : 김 0 0외 3인 (한국)

☞ 내 용 : ○○○○○○로 필리핀 마닐라여행을 계약했으나 목적지를 세부로 변경하도록 중용 받았고, 출발 하루 전 항공좌석 미확보로 여행이 취소되었다. 약관에 따른 위약금을 요청했으나 지급을 지연시키고 있으므로 조치를 요청하는 바이다.

☞ 처리결과 : 해당 여행사에 대하여 계약위반으로 행정 처분(1차-경고) 조치함.

사 례 3 / 신 고 인 : 이 0 0 (한국)

☞ 내 용 : ○○○○○로 터키여행을 계약하고 금일 잔금을 지불 후 영수증을 요구하니 여행이 취소되었다는 일방적인 통보를 받았다. 계약서 및 일정표를 요구했으나 보내주지 않았으며 모객이 15명 이하로 취소된 건은 위약금 지급이행을 하지 않아도 된다고 하므로 조치를 요청하는 바이다.

☞ 처리결과 : 국외여행표준약관에 의거 모객 부족에 인한 7일전 취소는 위약금을 요구하기 어려운 사항이며, 계약서(약관)미 교부에 대한 행정조치 예정임을 회신함.

사 례 4 / 신 고 인 : 민 0 0 (한국)

☞ 내 용 : ○○○○○에서 출발일 3일전 항공권 미확보로 여행이 불가하다는 통보를 받았다. 계약 당시에는 대기자란 설명도 해주지 않았다. 여행사의 일방적인 취소로 인한 위약금을 지급하도록 조치를 바라는 바이다.

☞ 처리결과 : 해당 여행사에서 예약 당시부터 대기자임을 알렸으며 불확실함을 고지한 상태이므로 일방적인 취소가 아님.(2/8실시한 설명회 안내 통화 녹취록을 보관하고 있음.) 신고인에게 정중한 사과와 계약금을 환불로 종결처리.

사 례 5 / 신 고 인 : 김 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : ○○○○로 태국, 푸켓 상품을 계약했으나 모객실패로 취소 통보를 받았으며 계약금환불도 즉각적으로 처리되지 않고 있는바 조치를 바라는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 소비자피해보상규정에 여행참가자 수의 미달로 여행개시 7일전까지 해제 통보시에 는 위약금 없이 해제할 수 있는 사유에 해당됨을 신고인에게 설명함. 계약금 환불은 통장 입 금하였음을 확인함으로 종결처리.

사 례 6 / 신 고 인 : 임 0 0외 2인 (한국)

- ☞ 내 용 : ○○○○○○로 중국여행 계약하였으나 부친의 입원치료가 불가피하여 취소요청 하였다. 여행사에서 는 취소통보 차 방문한 신고인에게 예정일정표를 교부하면서 위약금 300,000원을 통보하는바 조치를 바란다.
- ☞ 처리결과 : 해당 여행사의 특약조건을 주장하고 있으나 이에 대한 사전고지가 없었고, 특약조 건보다 하루 먼저 신고인이 취소 요청을 했으므로 계약금 전액을 환불조치 하여 신고인이 감 사의 뜻을 전달해옴.

사 례 7 / 신 고 인 : 이 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : ○○○○로 홍콩/호주가족여행을 계약하고 출국수속 중에 항공사에서 정신지체 장 애가 있는 아들의 탑승을 거부하였다. 여행사측은 여행자귀책사유로 인한 당일취소 이므로 위약금 을 내야 한다고 주장하고 있으나 여행약관에 의하면 아들의 경우 위약금 없이 해약이 가능하며 본 인은 결격사유가 없으므로 위약금을 받아야 하는 입장이므로 조치를 요청하는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 소비자분쟁조정위원회 조정 결과, 아들의 과격한 행동으로 인해 항공사로부터 탑 승이 거부되어 여행이 취소된 것이므로 여행사의 귀책사유로 보기 어려워 신고인의 요구는 받 아들일 수 없다고 보임. 따라서 이건에 대해서는 조정하지 아니하는 것이 상당함.

◆ 사기성 피해

사 례 1 / 신 고 인 : 김 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : '명성관광(서울 중구 소재)'으로 베트남, 캄보디아 4박6일 일정에 대한 여행경비를 완납후 갔으나 현지여행사는 여행비를 받지 못했다며 항공권 및 기타경비를 추가로 요구했다.

이에 환불을 요청하는 바이다.

- ☞ 처리결과 : 해당 구청에서 등록취소와 관련하여 조치가 진행 중이며, 관광협회를 통해 보증보험을 통한 피해구제 절차가 진행되므로 접수하도록 회신함.

사 례 2 / 신 고 인 : 노 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : '여행갤러리(서울 용산구 소재)'를 통해 ○○투어 사이판 신혼여행을 계약하였으나 책임자가 잠적한 상태로 추가 대금 입금을 요구하는바 조치를 바란다 .
- ☞ 처리결과 : ○○투어에서 계약자들에게 피해가 없도록 투어를 진행하고 해당 여행사는 폐업신고 됨.

사 례 3 / 신 고 인 : 김 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : '베스트허니문(서울 강남구 소재)'을 통해 몰디브 신혼여행을 계약하였으나 대표가 잠적한 상태라고 하는데 어떻게 해야 하는지 문의하는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 관할 경찰서로 민원 접수하도록 하며, 보증보험이 가입되어 관광협회를 통해 일정 기간 피해접수 기간을 거친 후 보증보험한도 내에서 피해구제가 이루어짐을 설명함.

(2) 숙 박



◆ 서비스 불량

사 례 1 / 신 고 인 : Yoshino 0 0 (일본)

- ☞ 내 용 : ○○○○○○에 팩스로 예약하였는데 예약이 되어있지 않다고 했다. 예약확인 연락을 받았다고 하니 주인이 부재중인 기간에 대리인이 전화를 받았을 것이라고 했다. 밤늦은 시간에 동생 집으로 찾아가 신세를 지어야 하는 불편한 사항이 발생했으므로 신고하는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 해당 업소에 대하여 행정지도를 실시하여 추후 유사한 불편사항이 발생하지 않도록 최선을 다할 것임을 회신함.

사 례 2 / 신 고 인 : 유 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : 경남 ○○○○호텔에서 세탁서비스를 이용했으나 약속한 시간보다 지연되어 출장 업무에 지장을 초래하였기에 신고하는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 총지배인이 고객과의 약속을 이행하지 못한 점에 대하여 깊이 반성하고 유선상으로 사과하고 향후 서비스에 만전을 기할 것을 회신함.

사 례 3 / 신 고 인 : 임 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : 인천 ○○○○○○펜션을 이용했는데 퇴실이 늦다고 언성을 높이고 불친절하게 대응한바 개선을 바라는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 환경위생담당직원이 해당 업소에 방문하여 업주와 종업원에게 청결유지 및 서비스 제고에 관심을 갖고 관리하여 이용객의 불편함이 없도록 할 것과 불쾌감을 주는 언행을 금하고 친절하게 응대하도록 주지시켜 민원인에게 사과하는 것을 확인함.

사 례 4 / 신 고 인 : 고 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : 부산 ○○○○○콘도 투숙 후 청소관리 직원이 다른 방에서 이불을 가져갔다는 이유로 아가씨나 학생 등 부적절한 호칭과 언행으로 대응한바 직원 서비스 교육으로 개선을 바라는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 해당 숙박시설 객실책임자는 고객에게 불손했던 직원의 잘못에 정중히 사과하였으며 해당 직원에게 사건 경위서와 시말서를 받았고 유사한 불편이 발생하지 않도록 서비스 교육을 실시할 것을 약속함.

사 례 5 / 신 고 인 : 이 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : 경남 ○○○○호텔에서 휠체어 대여 장소를 문의하니 모른다고 답변하여 힘들게 돌아다니는 끝에 휠체어를 대여 할 수 있었다. 객실 손님이 아니라고 무성의하고 불친절하게 대응했으며 엘리베이터도 가동하지 않았으므로 개선을 바란다.
- ☞ 처리결과 : 해당호텔 객실 지배인이 정중히 사과하고 직원친절교육을 실시함.

◆ 시설 및 위생관리상태 불량

사 례 1 / 신 고 인 : 임 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : 강원 ○○○○○호텔을 이용했는데 난방이 제대로 되지 않아 불편을 겪었기에 신고하는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 겨울철 난방에 대한 검사를 철저히 하도록 지도함.

사 례 2 / 신 고 인 : Sakahuji 0 0 (일본)

- ☞ 내 용 : 서울 ○○○○에서 욕실조명이 10분후 자동 꺼짐 설정이 되어 있어 샤워중 전등이 꺼지고 컵과 티슈가 비위생적이었고 정수기는 소음이 심해 숙면이 어려웠다. 다른 호텔로 옮기고자 했으나 여행사를 통한 예약이어서 여행사의 허락이 있어야한다며 취소를 해주지 않았다. 일본의 여행사의 연락을 기다리며 며칠 더 숙박했고 소음이 심해 전원을 꺼놓은 정수기의 물은 갈색 물때가 나왔으므로 개선을 바라는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 해당업소에 대해 공중위생관리법 규정에 의한 위생관리기준 준수여부를 확인하였으나 위법사항을 발견치 못하였으며 욕실 절전 조명 건은 호텔 측에서 신고인이 지정한 이후 절전조명 장치를 철거한 것으로 조사됨.

사 례 3 / 신 고 인 : Michelle 0 0 (미국)

- ☞ 내 용 : 서울 ○○○게스트하우스의 객실은 모기를 잡은 흔적 등 시설이 너무 열악했으며 부엌은 빨래를 널어놓은 좁은 곳을 통과해야 했고 낙후되었다.
- ☞ 처리결과 : 환경위생과에서 열악한 시설에 대해서는 개선 명령이 사실상 어려우나 이용객의 불편이 없도록 행정지도할 것을 약속함.

사 례 4 / 신 고 인 : 예 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : 전남 ○○○○휴양림은 청결하지 않은 침구와 식기, 접수직원의 부적절한 서비스 등 가격대비 관리 및 서비스에 문제가 있는바 조치를 바라는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 비수기 차별 요금 가능토록 조례를 개정하겠으며 이용객 불친절 사례가 없도록 관리직원 교육을 실시하였음. 산막별 이불이 오래되고 퇴색되어 전체 침구류를 구입 교체하였고 깨끗한 위생관리를 위해 일용인부 2명과 공공근로 5명을 추가 배치하였다는 내용으로 회신함.

사 례 5 / 신 고 인 : 0 0 Warren (미국)

- ☞ 내 용 : 서울 ○○○호텔 객실의 카펫은 더러웠고 인터넷은 계속 문제였으며 웨스턴스타일 이라고 소개된 아침 뷔페는 서양식이 매우 적었으므로 조치를 바란다.
- ☞ 처리결과 : 신혼여행 목적으로 투숙하여 일반실에서 Suite급으로 올려 제공하였음에도 불구하고 신고인의 기대수준과 거리가 있었던 것으로 보이며, 지척한 카펫 인터넷은 지속적으로 관리 점검 할 것이며 뷔페명은 혼동을 줄이기 위해 웨스턴을 삭제하였다는 내용으로 회신함.

◆ 기타

사 례 1 / 신 고 인 : 안 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : 충북 ○○콘도의 스파시설은 사전통보 없는 휴장으로 모처럼의 가족여행에 이용이 불가했으므로 이동경비에 대한 보상을 요구하는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 해당 콘도 관련부서에서는 휴장일은 안전 보수 작업으로 불가피하게 결정된 것으로 콘도 예약객과 협력 여행사 등에 사전 통보 실시하였음을 확인함. 통보가 누락된 신고인에게는 1일분 객실료에 대해 무료제공 하였으며 앞으로 보다 나은 시설과 서비스로 모실 것을 약속함.

사 례 2 / 신 고 인 : 김 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : 서울○○○○호텔은 객실 면적이 너무 협소하고 공사 소음으로 불편을 겪어 항의를 하니 할인을 해준다고 하였다. 그러나 약속을 이행하지 않고 있으므로 조치를 요청하는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 해당 호텔에서 기 신용카드 결제 금액 중 50%할인 금액에 해당하는 금액을 부분 취소 요청함으로 종결처리.

사 례 3 / 신 고 인 : Anthony 0 0 (미국)

- ☞ 내 용 : 서울 ○○○○호텔에 투숙 중 아내가 사용하던 헤어드라이기에 불꽃이 발생하여 놀랐으며 화상을 입었으니 조치를 바란다.
- ☞ 처리결과 : 해당 호텔에서 투숙기간 중 고객이 별다른 불편사항을 제기하지 않은 건으로 호텔에서는 당일 헤어 드라이기 교체 및 사과를 했던 증빙기록을 제출함. 신고 접수 후 서면으로 사고 발생에 대해 정중한 사과와 함께 해당 헤어드라이어기 제품에 대한 전면 검토로 유사 불

편이 없도록 하겠다는 내용으로 회신함.

(3) 관광종사원

사 례 1 / 신 고 인 : 장 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : ○○○○의 놀이시설 앞에서 안내하는 직원들의 태도는 성의가 없었으며, 요금에 비해 놀이기구 탑승시간이 너무 짧아 다시는 오고 싶지 않다는 생각이 들었다. 이에 개선을 요청하는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 해당 업소를 조사한 결과 놀이기구는 규정운영시간에 맞추어 운행하고 있는 것으로 확인되었고 직원 불친절과 관련하여 업체로 시정조치 하도록 지도하였음을 회신함

사 례 2 / 신 고 인 : 0 Young (호주)

- ☞ 내 용 : ○○유람선을 타려고 오후 3시쯤 매표소로 갔으나 직원은 6시에 출발하는 유람선을 타라고 강요했다. 6시에 출발하는 유람선은 싫다고 하니 직원은 일행을 무시하고 어떠한 도움도 주지 않았기에 개선을 요청하는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 해당일의 운항표를 확인해보니 3회(13시, 18시, 20시30분)운항하였기에 신고인이 도착한 시간 이후에 출발하는 18시 유람선을 이용하도록 안내함. 충분한 설명을 하지 않고 손님을 방치한 것에 대하여 사과와 직원교육을 실시 할 것을 회신함.

사 례 3 / 신 고 인 : Saito 0 0 (일본)

- ☞ 내 용 : ○○○호텔 면세점 중년 직원은 화난 듯이 대응하고 가격 문의에 무성의하게 답변하므로 면세점 이용하기가 어려우므로 개선을 바라는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 해당면세점 고객센터에서는 직원교육 실시하여 유사 고객 불편사항이 발생하지 않도록 할 것이라는 내용으로 회신함.

사 례 4 / 신 고 인 : Wong 0 0 (중국)

- ☞ 내 용 : ○○국제여객터미널에서 영어와 일어로 문의하니 지도 한 장만 주며 도움이 되지

않았다. ○○에서도 친절한 안내를 받을 수 없어 결국 기차 시간을 맞추지 못해 곤란한 상황이 되었다.

☞ 처리결과 : 해당 근무자에게 유사한 불편사항이 발생되지 않도록 주의조치 하였음.

사 례 5 / 신 고 인 : 시 0 0 (한국)

☞ 내 용 : ○○○동물원 식당에 있는 냉온수기에서 컵라면에 물을 넣고 있는데 식당직원이 욕을 하며 몰아세워 많은 사람들 앞에서 불쾌한 경험을 하게 되어 신고하는 바이다.

☞ 처리결과 : 해당 동물원에서 사과문 발송으로 종결처리함.

사 례 6 / 신 고 인 : 김 0 0 (한국)

☞ 내 용 : 일본인 친구가 ○○궁을 찾아 한국어로 표를 사려고 시도하였으나 직원이 쩡그리며 응대하여 대신 구입하게 되었다. 친절한 태도로 관광객을 맞이하길 바라며 관람순서가 표시된 안내판 설치를 바란다.

☞ 처리결과 : 매표소 직원의 불친절에 대해 친절교육과 지도를 강화하여 불편이 없도록 하겠으며 안내표지판 바닥 설치 건에 대해서는 문화재의 원형 훼손이 없는 범위 안에서 설치 가능 여부를 검토하여 향후 안내판 정비 시 참고하겠음을 회신함.

사 례 7 / 신 고 인 : Ishii 0 (일본)

☞ 내 용 : ○○안내소에서 갈비집 안내를 요청했는데 10여 분후 차가 오더니 신고인 일행을 데려 가서 납치되는 기분이 들었다. 음식점 또한 일인분만 주문하였는데 2인분을 계산하게 되었으며 돌아오는 교통편을 제공하지 않아 불편을 겪은바 조치를 바라는 바이다.

☞ 처리결과 : 관련 봉사요원에게 이와 같은 사례가 발생하지 않도록 엄중 경고 및 교육을 실시하였음.

사 례 8 / 신 고 인 : 황 0 0 (한국)

☞ 내 용 : 자전거 하이킹으로 20명을 모집하여 ○○계곡을 관람하고자 하였는데 자전거 출입을 거절하여 불편을 겪었다. 거절하는 직원의 태도가 불량하였으므로 조치를 바라며 거부 규정을 문의하는 바이다.

☞ 처리결과 : 해당 관리사무소에서는 불편을 드린 점을 정중히 사과하였으며 해당 구간은 차량출입시 탐방객안전사고 및 혼잡 등의 사유로 최소한의 차량(공원사무소에서 승인한 거주자 차

량, 사찰차량, 공무차량, 그 밖에 환자수송 등 긴급한 사유가 있는 차량)만 운행을 허용하고 있는 곳으로 공원관리상 애로가 많은 지역임을 설명하고 해당 근무자에 대한 교육을 통해 불편사항이 발생하지 않도록 할것임을 회신함.

사 례 9 / 신 고 인 : 황 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : ○○관광안내소를 찾았는데 직원들이 각자 모니터만 보며 손님을 맞이해 주지 않았다. 옆에 있던 외국인 관광객도 안내를 받으려 기다렸으나 아무도 응대를 해주지 않았다. 관광안내소는 부산의 얼굴이므로 서비스개선을 요청하는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 위탁기관에 통보하여 직원 친절 및 정신교육을 실시하도록 하였으며, 해당 안내원 2명에게는 시말서를 요구하는 등 다시는 이러한 사례가 재발하지 않도록 조치하였음을 통보함.

사 례 10 / 신 고 인 : 민 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : ○○정 계곡에 가고자 하였으나 인근 매점 영업주는 다른 데서 산 음식물을 들고 출입할 수 없다는 핑포로 불편을 겪은바 조치를 바라는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 신고인이 불편을 겪은 팔각정 휴게소 주변지역 약4,000평 정도가 사유지로서 사유지 내 청결유지를 위해 토지소유자가 청소원을 고용 주변지역 청소 및 쓰레기 수거 활동을 벌이고 있는 실정임을 설명함. 담당 공무원이 해당 장소를 방문하여 관광객들이 이용에 어려움이 없도록 최대한 편리를 제공하고 지역을 찾는 탐방객에게 좀더 친절한 안내를 하도록 권장하였음.

(4) 쇼 핑



◆ 제 품 및 맞춤불량

사 례 1 / 신 고 인 : Yangzhanru 0 0 (중국)

- ☞ 내 용 : 단체여행 중 ○○○○○○○○이라는 쇼핑센터에서 인삼분말골드(1200g)를 670달러에 구입하였다. 개봉하니 총 중량이 432g밖에 되지 않았고 인천공항면세점보다 가격도 비쌌

기에 조치를 바란다.

☞ 처리결과 : 해당 여행사는 등록취소 되었으며 쇼핑센터에서 상품을 반품 받고 환불조치함.

사 례 2 / 신 고 인 : Terao 0 0 (일본)

☞ 내 용 : 서울 ○○○○에서 인삼제품을 구입하고 귀국 후 열어보니 유통기한이 지난 상품이었다. 기한이 지난 상품을 우송료를 들여보낼 수 없으며, 새로운 상품을 보내주도록 상점으로 연락을 요청하는 바이다.

☞ 처리결과 : 해당 업소에서 새로운 상품을 발송하였으며 차후에 유사한 불편사항이 발생하지 않도록 직원 교육을 실시함.

사 례 3 / 신 고 인 : Kuboki 0 (일본)

☞ 내 용 : 서울의 ○○관광안내소에 있는 판매장에서 DVD를 구입했으나 일본어 자막이 나오지 않으므로 환불을 요청하는 바이다.

☞ 처리결과 : 해당 판매점에서 반송료 포함 24,000엔을 신고인의 계좌로 환불 조치함.

사 례 4 / 신 고 인 : 한 0 0 (한국)

☞ 내 용 : 경주방문 중에 ○○공예에서 도자기 체험을 하였는데 10여일 후 택배 우송을 약속하였으나 배송이 지연되었고 깨진 채로 배달되었다.

☞ 처리결과 : 해당 업체로 현장 방문하여 관광객에게 친절하도록 계도하였으며 도자기 체험비와 택배비를 환불하였음.

사 례 5 / 신 고 인 : Ashiya 0 0 (일본)

☞ 내 용 : 제주 ○○○○○에서 오미자차를 구입한 후 귀국해서 확인하니 내용물이 흘러 있었다. 내용물도 계량해보니 표시된 1,000g에 훨씬 미달이었음. 직접 전화 연락을 하였으나 통화 중이며 ISO9001인증공장으로 표시되어 있는데 이상하다고 생각하며 조치를 바라는 바이다.

☞ 처리결과 : 제조업체에 대한 정보가 없어 조치를 취하지 못하고 있으므로 상품 포장지의 겉면을 복사하여 보내달라고 요청했으나 회신이 없어 종결 처리함.

사 례 6 / 신 고 인 : Yoshida 0 0 (일본)

- ☞ 내 용 : 서울 ○○○안경점에서 안경을 맞췄으나 구토, 현기증으로 사용할 수 없기에 조언을 바라는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 환불은 불가하나 렌즈교환은 언제든지 가능하므로 안경을 가지고 방문해달라고 하는 안경점의 답변내용을 신고인에게 전달함.

◆ 환불 및 제품교환 요청

사 례 1 / 신 고 인 : Igaki 0 0 (일본)

- ☞ 내 용 : 이태원 ○○○에서 지난 2월에 구두를 맞춤 주문하였으나 4월이 되도록 도착하지 않아 문의하니 디자인이 어려워 만들 수 없다고 답변했다. 더 기다려달라는 등 계속 지연시켜 환불을 요청하였는데 7월 현재까지 지연되고 있는바 조치를 바라는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 해당 업소를 방문하여 사장님과 면담한 결과 제작업체의 사정으로 물건을 만들지 못하여 배송을 하지 못하였기에 환불하기로 함(8월 14일 송금 영수증 사본 수령)

◆ 탁송지연

사 례 1 / 신 고 인 : Fujii 0 0 (일본)

- ☞ 내 용 : 이태원 ○○○에서 신용카드로 겨울용 자켓을 구입 했는데 우송이 지연되고 있으므로 조치를 요청하는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 해당 업소 담당자에게 확인한 결과 자켓 속 다운을 다른 업체를 통하여 제작하는 과정에서 발송이 늦어졌음을 해명하였으며 1월 14일 신고인이 수령하였음을 확인함.

사 례 2 / 신 고 인 : Horiguchi 0 0 (일본)

- ☞ 내 용 : 이태원 ○○○에서 웨스턴부츠를 맞춤주문 했으나 우송이 지연되고 있다. 전화로 확인하니 2005년 11월에 선편으로 보냈다고 해서 발송 증명을 요청했으나 그것도 보내주지 않고 있으므로 조치를 바라는 바이다.

☞ 처리결과 : 해당 업소에서 신용카드회사를 통하여 환불조치 하였음을 확인함.

◆ 계약불이행

사 례 1 / 신 고 인 : 문 0 0 (한국)

☞ 내 용 : ○○면세점에서 구입한 목걸이를 인도장에서 수령 일본에서 확인해 보니 상품이 들어 있지 않은 빈 상자였기에 조치를 요청하는 바이다.

☞ 처리결과 : 해당 판매점에 신고 내용을 통보하고 누락된 물품의 조속한 우송을 요청함.

사 례 2 / 신 고 인 : Kuroda 0 0 (일본)

☞ 내 용 : ○○면세점에서 가방 구입하여 귀국 후 확인하니 다른 종류의 가방이 들어 있었기에 교환을 바라는 바이다.

☞ 처리결과 : 해당면세점 크린팀에서 신고인과 통화 후 교환 조치함.

◆ 기 타

사 례 1 / 신 고 인 : Sekiguchi 0 (일본)

☞ 내 용 : 동대문 ○○에서 정장을 구입하고 98,000원을 신용카드로 결제했으나 귀국 후 받은 청구서에는 980,000원이 청구되었다. 상점의 실수로 생각되므로 조치를 요청하는 바이다.

☞ 처리결과 : 해당 업소에서 3월 10일 차액을 송금하도록 조치하였으며 공정한 상거래질서를 준수하도록 직원 교육을 실시함.

사 례 2 / 신 고 인 : Carol 0 (홍콩)

☞ 내 용 : ○○○리펀드로 인천공항 출국 시 부가세 환급을 요청했으나 환급이 되지 않고 있다. 진행상황을 확인해 주기 바란다.

☞ 처리결과 : 해당 회사에서 신고인에게 US\$17을 보내고 발송 영수증을 보내옴.

사 례 3 / 신 고 인 : Shimatani 0 (일본)

- ☞ 내 용 : 남대문 ○○○에서 모피를 구입하는데 사이즈 M 과 S가 별 차이 없었으며 재차 확인하고 M으로 구입하였으나 라벨만 바뀌어서 판매하는 것으로 생각하며 이는 대단히 유감스러운 일이다.
- ☞ 처리결과 : 모피코트에 상표를 붙일 때 남은 흔적은 다른 상품도 동일하며 반품을 원할 경우 해당 업소에서 가능하고 공정한 상거래 질서를 지키도록 직원교육을 실시함.

사 례 4 / 신 고 인 : 亞 0 (대만)

- ☞ 내 용 : 한국여행 중 가이드가 한국정부가 지정한 인삼전문점이라고 하는 곳에서 6개 농축액 150g을 572\$나 주고 구입하였다. 친척은 같은 물건을 200\$에 구입하였으므로 이에 대한 설명을 바라는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 인삼제품의 가격은 재배, 가공 방법 및 횟수, 판매처, 회사지명도 등 여러 요인에 따라 가격이 결정되므로 신고인이 지불한 가격에 대한 판단을 내릴 수 없는 입장임을 설명함. 아울러 제품에 대한 환불을 원할 경우, 여행사나 공사로 세부내용을 보내주기를 요청하였으나 추가적인 회신이 없어 종결함.

(5) 택 시



◆ 부당요금 및 미터기 사용거부

사 례 1 / 신 고 인 : Victoria 0 0 (미국)

- ☞ 내 용 : 신고인은 유아를 동반하여 사○○○○택시를 이용하였는데 요금이 5,000원이 나와서 10,000원을 지불했다. 기사는 잔돈이 없다며 바로 교환해 오겠다고 떠났고 40여분을 기다렸으나 오지 않았다.
- ☞ 처리결과 : 택시 불편사항 발생에 당 센터에서 정중히 사과하였으며 택시번호는 서울3○의 순으로 서울시에 차량 조회를 하여 해당기사를 찾겠다는 강력한 의지를 전달함. 그러나 차적 조

회결과 상기 번호로 3대의 차량이 있으며 관할구청이 달라 감독기관으로 이송이 불가함을 통보하고 신고인이 양해함으로 종결함.

사 례 2 / 신 고 인 : Brian 0 (홍콩)

- ☞ 내 용 : 서울33바〇〇〇〇택시 기사는 조선호텔에서 일산까지 요금 문의에 대략 2만원이라고 하였고 영수증을 줄 수 있다고 했다. 도착해서 보니 미터요금은 25,500원이었는데 기사는 30,000원을 요구했다. 영수증은 25,500원으로 발행하고 30,000원을 요구했으므로 조치를 바라는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 민원내용에 대한 운전자의 의견진술과 필요 시 사실조사를 실시한 후 교통불편신고심의위원회심의를 거쳐 행정처분하고 불편사항 재발방지를 위해 해당 업체를 통해 운전자를 지도하도록 할 것임을 회신함. -교통민원신고 실무위원회의 심의를 거친 결과, 해당 운전자에게 과태료 300,000원 부과함.

사 례 3 / 신 고 인 : Wakimura 0 (일본)

- ☞ 내 용 : 동대문에서 로얄호텔까지 사〇〇〇〇 택시를 이용하였으나 큰길에 내려주며 1인당 25,000원을 요구했다. 이에 항의하니 2인에 30,000원을 요구하였으며 영수증 발급도 거부하였다
- ☞ 처리결과 : 택시불편사항 발생에 동 센터에서 안타까움과 사과를 표명하였음. 그러나 택시번호 불충분으로 감독기관으로 이송과 같은 직접조치가 불가함을 통보함.

사 례 4 / 신 고 인 : Morita 0 (일본)

- ☞ 내 용 : 동대문에서 택시 승차거부로 곤란을 겪고 있는데 한 운전기사가 일본어로 말을 걸어왔다. 모범택시기사라고 생각하고 시티팔레스호텔까지 갔는데 15분 거리에 66,000원을 요구했다. 이런 택시는 없어져야 한다고 생각한다.
- ☞ 처리결과 : 택시불편사항 발생에 동 센터에서 안타까움과 사과를 전달하였음. 그러나 택시번호 불충분으로 감독기관으로 이송과 같은 직접조치가 불가함을 통보함.

사 례 5 / 신 고 인 : 이 0 0 (일본)

- ☞ 내 용 : 〇〇운수 택시로 의정부역에서 대장금 테마파크로 갔는데 미터기를 작동하지 않았고 낡은 차량으로 120k이상 달리며 무리한 추월을 반복하였다. 또한 행선지 적은 종이를 무례하게 가져가거나 도로변의 행인에게 큰소리로 물어보는 등 불편을 겪어 신고하는 바이다.

- ☞ 처리결과 : 해당 운수종사자는 자신의 잘못을 깊이 반성하고 신고인에게 사과의 뜻을 전해왔으며 관계법규에 의거 위법 사실이 밝혀질 경우 엄중처리 할 것임. 아울러 항상 친절한 대중 교통질서가 유지되도록 최선을 다해 노력할 것이라는 내용으로 회신함.

사 례 6 / 신 고 인 : Loo 0 0 (말레이시아)

- ☞ 내 용 : 자정이 넘은 시간에 명동에서 신촌까지 이동하려는데 많은 택시가 30,000원을 요구했다. 결국 45분 이상 걸려 18,000원에 택시를 이용하였다. 가격이 터무니없으나 선택의 여지가 없었다. 이렇게 높은 가격을 요구하는 것이 합법적인지 문의하는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 택시가 정차 후 목적지를 듣고 손님을 태우지 않거나, 미터기를 사용하지 않는 등의 부당행위는 택시번호를 기록 신고하면 심의를 통해 운전자에게 처분할 수 있음을 통보함. 아울러 자정 이후에는 20%의 심야할증 요금이 부과됨을 신고인에게 안내함.

◆ 승차거부 및 도중하차 강요

사 례 1 / 신 고 인 : 이 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : 서울31사○○○○ 택시가 웨라톤위커힐호텔에서 승차 거부한바 신고함.
- ☞ 처리결과 : 교통불편신고심의위원회 결과 해당 운전자에게 경고처분함.

사 례 2 / 신 고 인 : Silvie 0 (프랑스)

- ☞ 내 용 : 이태원에서 서울34아○○○○에 승차 후 하얏트호텔이라고 말하니 “No”라고 하며 내리라고 하였다. 택시를 이용할 때마다 이런 불편을 겪고 있으니 조치를 바라는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 교통불편신고심의위원회 결과 해당 운전자에게 승차거부로 과태료 200,000원 처분함.

◆ 난폭운전 및 우회운전

사 례 1 / 신 고 인 : Colin 0 0 (홍콩)

- ☞ 내 용 : 서울 34사 ○○○○택시로 명동에서 타워호텔까지 가는데 운전기사는 담배를 피우려 했으며 다른 호텔로 데려다 주며 길을 모르는 척하고 영수증 요구에 화를 냈다. 이러한 택

시기사로 인하여 관광한국에 나쁜 영향을 끼치는 일이 없기를 바라는 바이다.

☞ 처리결과 : 해당 운수회사에 대한 경고조치와 운전자에 대하여 친절교육을 실시하도록 지도함.

사 례 2 / 신 고 인 : Shelly 0 (홍콩)

☞ 내 용 : 서울 33자○○○○ 택시를 이용 충정로에서 서울힐튼호텔까지 가는데 기사가 빙빙도는 것 같더니 9,100원이 나왔다. 동일구간을 비슷한 시간대에 이용했는데 3,900원을 지불한 영수증 2개를 동봉하니 조치를 바란다.

☞ 처리결과 : 해당 운수회사에 300,000원 과태료와 운전자에게 앞으로는 교통법규 준수 및 안전운행에 철저를 기하도록 행정지도 하였음.

사 례 3 / 신 고 인 : Ann 0 (홍콩)

☞ 내 용 : 역삼동에 있는 호텔에서 논현역까지 택시를 몇 차례 이용하였고 통상 2~3,000원 금액을 지불하였다. 딸과 함께 탑승하여 한국어로된 명함을 보여주고 출발하였는데 고속도로까지 가더니 다시 돌아와서 요금이 11,600원이 나오게 되었다. 기사가 어디로 데려가는지 몰라 너무 무서웠으며 다시는 이런 피해가 없길 바라며 신고하는 바이다.

☞ 처리결과 : 신고인이 탑승 중 여러 번호를 적었으나 서울 소재 개인택시 중 차량번호 2○○○으로 5대가 조회되고, 제시한 전화번호는 택시회사 번호가 아니라 콜서비스와, 415-9521(개인택시 조합) 번호로서 중요한 단서가 되는 차량번호나 기사의 택시면허 번호 미상으로 감독기관으로 이송이 불가함을 신고인에게 통보함.

◆ 운전기사 불친절

사 례 1 / 신 고 인 : 0 Berry (미국)

☞ 내 용 : 서울32사○○○○택시로 남산체육관까지 갔으나 처음에는 승차거부를 하였고 하차 후 친구에게 전화를 거는 신고인에게 호통을 치며 핸드폰을 뺏었다. 덴마크대사관 앞에 있던 한국경찰이 도와주어 핸드폰은 돌려받았으나 운전기사의 불친절 행위를 신고하는 바이다.

☞ 처리결과 : 운전기사 불친절은 처분근거가 없으므로 불문처리함.

사 례 2 / 신 고 인 : 0 Mcgrath (미국)

- ☞ 내 용 : 대학 영어교수로 한국에서 십년을 살면서 외국에서 돌아 올 때마다 택시를 이용하였다. 기사들이 미국돈이나 추가 요금을 요구하거나, 무거운 짐을 승하차시키는데 전혀 도와주지 않는 불편이 여전히 계속되고 있으니 조치가 필요하다.
- ☞ 처리결과 : 택시 번호 미상으로 감독기관 이송이 불가함을 신고인에게 통보하고, 아울러 각 택시조합 지도부로 신고내용을 이송하여 운전기사를 대상으로 하는 교육에 반영하도록 요청함.

◆ 운전기사 호객행위

사 례 1 / 신 고 인 : 조 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : 한라산 성판악에 차를 주차하고 등반한 다음, 관음사로 하산하여 택시로 돌아가고자 하였는데 기사들이 요금15,000원에 대한 호객행위로 불편을 겪은바 단속을 바라는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 제주시와 한라산국립공원관리사무소 및 택시조합에 민원사항을 알려 지도단속에 철저를 기함은 물론 교육자료로 활용토록 조치하고, 6월 15일 개인택시 부장과 현장에 나가보니 법인택시 약 8대와 개인택시 약 5대정도가 있어 운전기사들에게 주의 조치함.

(6) 공항 및 항공



◆ 항공사 서비스관리 미흡

사 례 1 / 신 고 인 : 최 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : 로얄○○○항공의 승객의 목숨을 담보로 한 위험한 운항에 대한 대책을 요청하는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 지연운항을 처리함에 있어 사전 준비와 승객조치과정에서 다소 미흡한 점이 있는 것으로 판단되어 항공사에 주의 조치하고 사과문 발송 및 자세한 경위를 설명토록 조치하였음

을 회신함.

사 례 2 / 신 고 인 : 0 Houlbrook (영국)

- ☞ 내 용 : ○○항공을 이용하여 화장실을 이용하고자 기다리고 있는데 한국인 승무원이 외국인 승무원이 겁을 먹을 정도로 큰소리를 치고 있었다. 다른 항공사에서는 이러한 매너는 보지 못했으며 한국사람 중에도 흔하지 않은 무례한 태도였기에 승무원간의 표준예절인지 알고 싶다. 그 승무원의 서비스 태도도 최악이었다.
- ☞ 처리결과 : 해당항공사에서는 서비스 면에서 주목할 만한 성과를 이룩하였으나, 언급된 특정승무원의 행동은 정당한 이유가 있다 할지라도 용인될 수 없는 것으로 경위서 징수 및 벌점처리하였으며 직원은 고객만족을 위해 상호 협력하고 있으며 향후 다시 이용해 주실 것을 당부하는 내용으로 신고인에게 회신함.

사 례 3 / 신 고 인 : 박 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : 세부○○○항공으로 필리핀 세부 여행을 갔으나 김해 도착 직항편의 결항으로 마닐라경유로 변경되었음. 에어컨이 안 되는 공항에서 대기하였으며 12시간 도착지연으로 불편을 겪은바 조치를 바란다.
- ☞ 처리결과 : 항공기의 지연운항에 대하여 해당 항공사로 고객에게 자세한 설명과 사과문 발송을 권고함.

사 례 4 / 신 고 인 : 김 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : ○○○항공의 갑작스러운 취소로 항공사가 제공한 저렴한 호텔에서 무료한 시간을 보내 여행일정에 차질이 생겼다. 현지에서는 자주 있는 일이라며 무신경하게 대응하는바 대책을 문의하는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 해당 항공사에서는 탑승객의 안전을 위한 불가피한 조치였으며 호텔과 식사, 차량 제공 이외의 보상은 불가능함. 본사 관련부서에 내용을 전달하여 향후 더 나은 서비스 제공을 위해 노력하도록 조치함.

◆ 공항시설 이용 관련

사 례 1 / 신 고 인 : Izawa 0 0 (일본)

- ☞ 내 용 : ○○공항 사우나는 가격에 비해 시설이 미흡 불만족하였으므로 여행객의 건강과 안전을 위해 개선을 요청하는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 해당 업소로 시설투자 및 서비스 개선을 권고했으며 다음 방문 시 보다 나은 서비스로 맞이할 것임을 회신함.

◆ 출입국 관리소, 세관직원 관련 불친절

사 례 1 / 신 고 인 : Chan 0 0 (홍콩)

- ☞ 내 용 : ○○공항 입국심사대에서 가족이 같이 통과하려하자 예의 없는 말투로 한사람씩 오라고 하였다. 상급자를 찾아 항의했지만 무성의한 태도였으므로 이에 신고하는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 입국심사시 한명씩 진행하는 것은 신속하고 정확한 업무 처리를 위한 것이라는 내용의 양해문을 발송함.

사 례 2 / 신 고 인 : L 0 0 (일본)

- ☞ 내 용 : ○○공항 출국 시 보안 검색대에서 코트를 벗으라는 강압적인 태도에 불쾌하였다. 코트가 아니고 안에 탱크탑 밖에 입지 않았다고 설명하였으나 재차 명령조로 말하는 직원들의 태도에 문제가 있으므로 조치를 바란다.
- ☞ 처리결과 : 공항이용 중 불편을 끼친 점 사과하고 직원교육을 강화하여 유사한 불편사항이 없도록 하겠음을 회신함.



(7) 음식점

사 례 1 / 신 고 인 : 최 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : 해돋이 관광 후 정동진역 인근 횃집을 찾았는데 직원이 불친절하고 음식가격이 너무 비싸 바닷가를 찾은 여행객들에게 불쾌감을 주고 있으므로 개선을 바라는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 종업원 불친절과 관련하여 업주로부터 사과, 재발방지 약속과 친절봉사로 안내하도록 행정지도 하였으며, 음식가격에 대해서는 행정기관에서 규제할 수 없는 사안으로 차림표와 가격 표시를 하여 손님이 선택할 수 있도록 하고 있음. 활어가격은 태풍과 장마 등 일기와 어획량 등에 의해 가격변동요인이 심하여 시가로 요금을 받도록 지도하고 있음을 회신함.

사 례 2 / 신 고 인 : 최 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : 인사동 ○○식당을 이용했으나 주문한 식사가 한 시간이 지나도 나오지 않았다. 직원은 주방의 실수로 돌리면서 사과도 없었으며 음식비 환불 요구에 불친절한 태도로 응대했다. 외국인이 많이 찾는 인사동에 위치한 음식점이므로 직원의 태도개선을 요청하는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 환경위생과 담당자가 현장을 방문하여 지도 점검을 실시하고 주의를 촉구함.

사 례 3 / 신 고 인 : 김 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : 남대문시장 내 포장마차에서 외국인 손님과 음식을 먹었으나 주문 수량을 두 배로 계산하고 음식의 양도 매우 적었다. 가격표시를 의무화 하고 부당행위 적발 시 벌금부과 및 영업금지 조치 등 강력한 처벌을 바라는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 노점상은 관할 기관에서 주기적으로 단속을 하고 있으나 무허가 영업이므로 행정조치 할 법적 근거가 없고 위생적인 면에 문제가 있으므로 여행객들의 이용 자제가 필요한 사항임.

사 례 4 / 신 고 인 : Yaguchi 0 (일본)

- ☞ 내 용 : ○○○카페에서 양철도시락을 먹었으나 식중독 증상이 나타났다. 실내는 매우 더웠고 그렇게 높은 온도에 두었던 도시락을 먹었으니 식중독의 원인이 되었을 것이다. 이에 조치를 바라는 바이다.

- ☞ 처리결과 : 해당 카페에 대한 위생 및 청결점검을 실시하여 위해요소를 확인점검 하였으며 관광지 내 전 업소에 대해서도 위생교육을 실시함. 관할 보건소에서 도시락 2점을 수거하여 검사한 결과, 식중독 원인균은 검출되지 않았으며 종사자 2명의 체변검사도 실시하였으나 장내 세균이 검출되지 않았음.

사 례 5 / 신 고 인 : Yamazaki 0 (일본)

- ☞ 내 용 : 5,000원짜리가 많이 있는 한글메뉴판과 다르게 일본어로 된 메뉴판에는 주로 15,000원 이상 뿐이었다. 한글에 있던 5,000원짜리 비빔밥을 원하였으나 그릇이 다르다고 주장하는 등 납득하기 어려웠다.
- ☞ 처리결과 : 해당 업소를 현장 방문하여 조사하였으나 일본어 표시 가격 메뉴판을 비치한 사실이 없다고 진술하여 메뉴판 이중 운영에 대한 확인은 불가하였고, 돌솥비빔밥과 일반 비빔밥의 가격 차이를 설명하기 위해 그릇을 보여주고 손님이 원한 5,000원 비빔밥으로 제공했다고 함. 언어소통이 제대로 되지 않아 발생한 불편사항으로 향후 외국인에게 더욱 친절하게 응대하고 사소한 오해라도 발생하지 않게 배려하도록 현장에서 행정지도 하였음.

(8) 기 타

사 례 1 / 신 고 인 : 나 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : 전북 ○○온천에 새해 연휴에 가서 사람이 많아 대기하고 있는데 나중에 온 사람을 먼저 입장시키는 운영 방식에 문제가 있는바 조치를 바란다.
- ☞ 처리결과 : 해당 업소를 방문하여 관리부장과 면담하고 부당한 행위에 대하여 담당자에 대한 친절교육 등을 통하여 시정할 것을 강력히 요구하였으며 앞으로는 대기 번호표 기기를 구입하는 등 유사한 불편사항이 발생하지 않도록 대책을 마련하겠다는 약속을 받음.

사 례 2 / 신 고 인 : 곽 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : 전남 ○○○눈썰매장을 이용하다 옆사람과 부딪히는 사고를 당했으나 안전요원이 보이지 않았다. 이용객의 안전을 위하여 많은 안전요원을 배치하도록 요청하는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 해당 시설을 방문하여 점검한 결과 안전요원의 배치와 관련하여 법적으로는 하자가 없는 것으로 확인되었으나 운영자에게 더욱 세심한 배려와 주의를 촉구함. 앞으로 안전사

고 예방과 사고 발생시 신속한 응급조치를 위하여 지속적으로 현장방문 및 행정 지도점검을 확대하여 방문객이 안전하고 쾌적하게 이용할 수 있도록 할 것임을 회신함.

사 례 3 / 신 고 인 : 김 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : 화성행궁열차를 설 연휴에 이용하고자 방문했는데 정기휴무일로 이용이 불가하였다. 방문객이 많은 명절기간에는 휴무일 조정이 필요하다고 생각하는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 효율적인 문화재관리를 위해 매주 월요일을 정기휴관일로 지정 운영되고 있으며 화성행궁 홈페이지 등을 통해 공지하고 있음을 확인함. 정기휴관일 조정은 세부적인 검토가 필요한 사안이므로 수원시 화성사업소로 이송함.

사 례 4 / 신 고 인 : 김 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : ○○산 관리소 직원의 차량 진입 통제와 관련하여 장애인들의 차량은 통제하는 반면 일반차량의 출입을 허용하는 일관성 없는 처리에 문제가 있는바 시정을 바라는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 등산로 차량통제는 등산객의 안전을 위한 조치이므로 양해를 바라며, 신고 건에 대해 관리사무소에 확인결과 동행인들에게 충분히 설명하여 이해를 구하였고 민간인 차량은 기도원 운영차량 및 매점운영을 위한 짐 운반차량으로 통행을 허용하는 것임을 회신함.

사 례 5 / 신 고 인 : 陳 0 0 (중국)

- ☞ 내 용 : 서울83자○○○○ 콜밴으로 동대문에서 롯데월드호텔까지 요금을 문의하니 미터요금이라고 하여 이용했으나 6만원을 요구하였다. 너무 많은 금액이어서 가이드와 호텔직원에게 문의하니 15,000원 정도라고 하였다. 가이드의 도움을 받아 경찰서로 가자고 했으나 주변 경찰서를 찾지 못하고 5만원에 운전기사와 합의를 하였다.
- ☞ 처리결과 : 화물자동차운수사업법 위반이므로 행정처분 불가함을 회신함.

사 례 6 / 신 고 인 : 박 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : 종묘를 다녀왔는데 마이크 소리와 노래 소리 등 소음으로 신성한 곳의 이미지를 흐리고 있으므로 개선을 바라는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 종묘앞 광장은 도시공원법의 적용을 받는 시민공원이 아니라 서울역 광장과 같이 시민들의 집회광장임. 시민들의 자발적인 모임이나 집회를 금지할 수 있는 법적근거가 현재는 없으나 문화재청과 관할기관인 서울시청, 종로구청 관계자협의를 거쳐 기본정비계획안을 마련

중에 있음을 회신함.

사 례 7 / 신 고 인 : 하 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : 서울시티투어버스를 탑승하기 위해 한옥마을 앞에서 13명이 기다렸는데 정해진 시각에 오지 않았다. 추운 날씨에 기다리는 손님을 시간을 엄수하여 운행하도록 요청하는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 운영업체 조사결과 운행일지와 버스의 운행기록계상 버스결항은 없는 것으로 확인되었음. 운전기사과 가이드로 하여금 정류장 통과예정시간을 준수하고 정류장 대기승객을 충분히 확인하여 문제가 발생하지 않도록 행정지도를 지속적으로 실시할 것을 통보함.

사 례 8 / 신 고 인 : 곽 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : 외도 관광 후 장승포로 돌아가는 중에 유람선에서 승객들의 가무로 안전사고위험이 있으며 동행한 외국인에게 부끄러웠던바 조치를 바란다.
- ☞ 처리결과 : 봄철 행락객 급증을 대비하여 선박검사기관과 합동으로 장승포 유람선에 대하여 안전점검을 실시하고 종사자에 대하여 안전운항을 위한 교육과 주의경고 조치 후 안전운항에 전념할 것임을 약속함. 동일 민원사례발생시 행정제재 고지와 강력하게 주의 촉구 조치하고 승객에 대한 친절서비스 교육을 수시로 실시하도록 통지함.

사 례 9 / 신 고 인 : 박 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : ○○○도립공원에서 모친이 안전조치가 미흡한 계단에서 넘어지는 안전사고를 당했다. 보험처리과정에서 도립공원 담당자의 부적절한 행동과 관리소홀에 대한 조치와 사과를 바란다.
- ☞ 처리결과 : 케이블카에서 치료비를 지급했으나 민원인의 추가보상요구로 보험회사와 협의 중이며, 전 직원을 대상으로 안전사고 예방 및 친절교육을 정기적으로 실시토록 책임자에게 조치하고 보상 문제는 원만히 해결할 수 있도록 조치함.

사 례 10 / 신 고 인 : Hisayo 0 0 (일본)

- ☞ 내 용 : ○○○○한증막을 이용했는데 때밀이와 목욕은 10분이 안되는 서비스에 72,000원이었다. 대기 순서 관리가 안 되었고 머드팩이 마르기도 전에 지워 버리는 등 서비스 관리가 엉망이었으므로 조치를 바라는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 해당 업소로 유사불편사항이 재발하지 않도록 행정지도를 하였으며 사과문을 발송함.

사 례 11 / 신 고 인 : 이 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : 천태산 ○○사에서 문화재관람료를 강제로 징수하고 있어 등산이 목적이며 문화재 관람은 하지 않는다고 항의하니 욕설과 난폭한 태도로 대응하였기에 신고하는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 문화재관람료 징수에 대한 명확한 근거내용을 안내판에 기재하여 매표소 입구에 설치하고, 영수증에 해당 사찰 직인을 찍어 확실히 증명할 수 있도록 건의하여 해당 사찰에 통보하여 시정조치함.

사 례 12 / 신 고 인 : 오 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : 제주 ○○렌트카로 차량을 대여했는데 카드결제 시 수수료 부과, 차량 반납시 긁힌 자국이 있다며 50,000원을 청구하는 등 불편을 겪었고 이는 상습적인 관행을 보이므로 조치를 바라는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 여객자동차운수사업법 위반사업자에 대한 의견진술을 실시한바 차량을 대여하면서 차량외관 체크 시 대부분의 고객들이 주의 깊게 살피지 않아 발생한 불편사항으로 추정되며 자동차 임대차계약서 및 주요약관에도 차량운행 중 사고발생시 수리비와 감가상각비, 휴차보상료는 임차인의 부담으로 되어있음. 또한 대여요금은 현금과 카드요금이 동일하게 적용되고 있으며 예약부직원 이 임의대로 현금결제를 유도했던 것으로 파악되어 직원교육에 철저를 기하도록 지도함.

사 례 13 / 신 고 인 : Watanabe 0 (일본)

- ☞ 내 용 : ○○○○박물관에서 PDA를 대여 사용 중 백자코너에서 작동이 안 되어 교환을 하였다. 다시 작동되지 않던 PDA가 불상코너에서는 크게 나왔다. 센서에 문제가 있으나 직원은 대여자의 실수로 단정하는 태도에 시정을 바라며 일본어 오류도 많으므로 개선을 바라는 바이다.
- ☞ 처리 결과 : 해당 박물관에서는 매주 월요일 휴관마다 송신기 교체작업을 하여 6월초 백자실 송신기를 교체하고 감도를 높이는 작업을 수행하였으며, 안내기계의 일본어 오류 부분을 알려 주면 큐레이터에게 수정하도록 전달할 것임을 통보함.

사 례 14 / 신 고 인 : 김 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : 가족동반으로 제주도를 여행하는데 유모차 사용에 어려움을 겪었고 공중화장실에서 조차 기저귀 교환대를 찾을 수 없었다. 또한 제주공항 내 기념품 가격이 너무 비싼바 이에 조치를 바란다.

- ☞ 처리결과 : 제주 자연경관 관람 위주의 관광지중 성산일출봉, 산방굴사 등 휠체어나 유모차가 원천적으로 이용불가한 곳이 있음. 그러나 '장애인노인임산부편의증진보장에관한법률'에 의거 도내 많은 관광지에 경사로 설치로 이용에 불편이 없도록 노력하고 있음. 또한 기저귀 교환대 등이 공중화장실에 설치될 수 있도록 노력할 것을 신고인에게 회신함.

사 례 15 / 신 고 인 : 김 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : 호미곶 ○○○○○○○기념품점에는 직원이 없었으며 상품 관리도 소홀했다. 커피숍에서 커피와 약과를 먹었으나 유통기한이 지난 것이었기에 조치를 바란다.
- ☞ 처리결과 : 해당 업소 운영자와 업무협조 및 행정지도를 통하여 상품의 질적 향상과 종업원 관리, 위생관리를 더욱 철저히 하여 호미곶 관광지의 이미지를 개선하고 관광객 편의를 최대한 제공하도록 할 것임을 회신함.

사 례 16 / 신 고 인 : 유 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : ○○산 산행을 매일하고 있으나 호암사 바위언덕 길이 미끄럽고 위험하므로 이용객 안전을 위해 안전시설 설치를 바라는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 현지에 설치되어 있는 노후PP로프는 일반탐방객이 임시 설치해 놓은 것으로 판단되어 안전사고 예방을 위하여 안전로프를 교체하여 안전시설보강을 통해 쾌적하고 안전한 공원 탐방환경이 조성될 수 있도록 조속히 조치하였음.

사 례 17 / 신 고 인 : 우 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : ○○○해수욕장에서 안내원에게 10,000원을 지불하고 텐트를 설치하였는데 다른 관리원이 와서 또 20,000원을 내라고 하여 실랑이 끝에 돌아와야 했다. 부녀회와 청년회가 이중으로 돈을 징수하는 것은 부당하므로 조치를 요청하는 바이다.
- ☞ 처리결과 : ○○○주민발전협의회를 해수욕장 수탁관리자로 선정 관광객에게 텐트비를 수수하여 해수욕장 환경관리에 사용하고 있으며 향후 이중수거와 같은 사례가 발생되지 않도록 수탁관리자 지도감독에 만전을 기할 것을 약속함.

사 례 18 / 신 고 인 : 전 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : 울릉도로 여행을 하고자 선편을 확인하니 포항으로 나오는 편이 오전 5시로 너무 이른 시간이라 이용이 불편하니 오후시간대로 증설하여 이용객 편의를 도모하기 바란다.

- ☞ 처리결과 : 해당 여행사로 관광객의 의사와 관계없이 일정시간만 예약하는 일이 없도록 하고 직원교육을 강화하는 등 친절봉사 하도록 행정지도 하였으며 지속적인 확인 점검을 할 것임을 회신함.

사 례 19 / 신 고 인 : 신 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : ○○○해수욕장을 찾아 국립공원입장료를 내고 텐트는 무료라는 직원의 안내를 받았다. 그런데 어떤 할머니가 오더니 텐트 한 동당 20,000원씩을 내라고 했다. 다음 날 직원에게 항의를 했지만 어쩔 수 없다며 무성의하게 응대를 했다. 휴가철 바가지요금 단속을 바라는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 해당 송림지역이 사유지임을 설명하고 상인들의 자릿세 징수 등 불법, 무질서 행위를 단속하기 위하여 별도의 단속팀을 구성 지속적인 순찰을 실시하고 있으나 단속의 손길을 피해 샤워할 때의 물 사용료 명목 등으로 자릿세를 징수하고 있어 단속에 어려움을 겪고 있는 실정임을 해명함. 지속적인 계도와 단속활동 강화로 유사 불편이 발생하지 않도록 할 것이며 직원의 대응 방법이 미숙했던 점을 사과함.

사 례 20 / 신 고 인 : 박 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : 수해에도 불구하고 강원도 관광을 적극 권장하는 캠페인에 힘입어 교통난을 감수하고 주문진해수욕장을 찾았으나 그늘막·튜브 대여료, 민박집의 숙박료 등의 바가지요금과 식당의 성의 없는 음식으로 불편을 겪은바 조치를 바라는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 해수욕장 개장 전 상가대표 및 시설물 관계자와 수차례 걸친 간담회를 통하여 바가지요금 근절교육을 하였으며 개장 후에도 수시단속을 통하여 잘못된 부분은 강력히 행정지도 하거나, 경고조치를 취하고 있음에도 이러한 불편사항이 발생한 점을 사과함. 관광객 불편사항이 없도록 노력하고 있으나 행정력이 못 미치거나 일부 개인욕심을 챙기려는 상인들로 불편을 끼쳐드리고 있는 것이 당면과제임을 설명하고 불편을 겪은 식당 및 상가 명을 알려주면 현장점검을 실시할 것을 약속함.

사 례 21 / 신 고 인 : 문 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : ○○해수욕장을 찾았으나 파라솔 대여료가 30,000원으로 터무니없는 가격이라고 생각하며 이에 개선을 바라는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 해수욕장운영을 위해 번영회 및 회사에 위탁하고 있으며 운영주체에서는 각종 시설물을 직접 운영하거나 재 위탁운영하며 요금은 자율요금제로 자율요금게시 등으로 운영에 효율을 기하고 있음을 설명함. 요금신고와 관련 현지에 조사한바 파라솔 2만원(1일), 0.5일 1

만원, 튜브대여료 1만원을 받는 것으로 조사되었으며, 과다요금징수 등 각종 관광 불편사항에 대해 사과드리며 추후 유사사례가 없도록 지도할 것이라는 내용으로 회신함.

사 례 22 / 신 고 인 : 장 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : ○○동굴에 다녀왔으나 조명시설이 열악하여 동굴의 신비로움과 아름다움을 만끽할 수 없었다. 자연환경을 훼손하지 않는 범위에서 관람객의 보행을 돕고 동굴의 신비한 아름다움을 잘 볼 수 있도록 조명시설의 개선을 건의하는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 조명시설이 어두운 부분은 인정하나 동굴 전문학자들로 부터 진단을 실시하고 있는바 조도 70-100럭스가 적당하다고 하여 이에 준하여 조명을 설치하였음. 밝은 조명은 녹색곰팡이가 피는 원인이 될 수 있으며 녹색곰팡이가 흑색으로 변한 후 각질처럼 일어나게 되어 천연동굴로서의 생명을 잃게 됨을 설명함. 고수동굴은 훼손을 막기 위해 조명 방향을 주기적으로 바꾸는 등 천연자연 동굴로서 보존관리와 미흡한 부분을 연구 검토하여 쾌적한 관람을 할 수 있도록 최선을 다할 것이라는 내용으로 회신함.

사 례 23 / 신 고 인 : 김 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : ○○항 화장실이 불결하였으며 이용객을 위해 깨끗하게 관리하도록 요청하는 바이다.
- ☞ 처리결과 : 해당 터미널은 여객선을 운항하는 여객선사에서 운영하고 있으며 여객선사에 주지하여 여객선터미널 관리에 최선을 다하도록 조치하였으며, 향후 방문객 불편 사례가 없도록 행정지도에 만전을 다하겠다는 내용으로 회신함.

사 례 24 / 신 고 인 : Takashi 0 (일본)

- ☞ 내 용 : 횡단보도를 잘 찾을 수 없고 큰길에서는 지하도로 건너야 하며 노인이나 장애인들에게 너무 불친절하다. 그리고 외국인들에게 이중요금을 부가하는 것이 불편하므로 개선을 바란다. 반대로 교통요금이 싸고 이방인에게 친절한 것은 아주 좋은 점이다.
- ☞ 처리결과 : 신고내용이 범국민 의식과 관련된 일반적인 내용이고, 구체적인 신고대상 없어 처리 불가함.

사 례 25 / 신 고 인 : 정 0 0 (한국)

- ☞ 내 용 : 제주행 ○○운수를 이용하였는데 예정된 출발시간 오전10:30분 보다 이른 오전 10:21에 출발하여 뛰어서 승선해야 했다. 당일 기상이 좋아 일찍 출발할 이유는 없어 보이며

이용객들에게 사전 방송이나 고지가 있어야 한다고 생각하는 바이다.

- ☞ 처리결과 : 해당 선사로 여객선 운항시간표에 의한 시간 철저 준수 지시와 유사한 사례가 재발되지 않도록 경고조치를 하였으며 지속적인 교육 실시로 보다 편안한 여행이 될 수 있도록 최선을 다할 것을 회신함.

(9) 불편 외 신고

사 례 1 / 신 고 인 : Tsunemi 0 (일본)

支払を済ませてください」と言われました。息子から最初の電話があってから2時間が過ぎていました。

私たちはすぐに鹿児島空港へ向かいました。大韓航空のカウンターにつくとまた彼女から携帯電話に電話がありましたので、大韓航空の方に代わっていただきました。そこで支払を済ませ、大分空港へ

箱

大分空港で息子と出会ったのはもう午後6時頃あたりは真っ暗でした。夜中に自宅につききましたが、自動車の中で息子の韓国留学の体験談などを聞き話が始まりました。そう言う意味でかえってよかったのかもしれません。

一昨日、息子がインcheon空港での様子を話してくれましたが、ソさんにしても大韓航空の職員の方にしても大変驚かしてくださったそうです。「皆、忙しいのに偏につきっきりで世話をしてくれた。食事まで「熱いんだよ」と聞きました。

ソさんや大韓航空の方にお礼をしたいのですが、その方法もよくわかりませんので、この場をお借りして心からお礼申し上げます。

本当にありがとうございました。

☞ 내 용 : 한국어 공부를 하고 일본으로 귀국하는 아들이 항공권 예약 문제로 곤란을 겪었는데 인천공항 공사 직원과 대한항공 직원의 따스한 보살핌으로 무사히 귀국할 수 있었기에 감사의 마음을 전하고자 합니다.

사 례 2 / 신 고 인 : Harasei 0 (일본)

여객을 불편한 점이나, 진의사실이 있으면 이 양식에 기재하여 우체통에 넣어 주시길 바랍니다.	Please state any difficulty experienced and drop this card into a mailbox.	ご旅行中(訪)った点や観察事項がございましたらこの用紙に記載してポストにお入れ下さい。
Date of Occurrence 발生日付	Place of Occurrence 發生場所 インコン国際空港	
Report your complaint regarding a taxi, shopping, etc. in detail (including the taxi's license-plate no.). 苦情対象(タクシー乗車時やショッピングの際など)については具体的に書いて下さい(タクシーのナンバー、会社名、店名など)。		
<p>インコン国際空港で、カバンを紛失しましたが、巡査の警官が、Lustavi Found'K 助けてくれました。</p> <p>カバンの中には、パスポート、現金、帰りの航空券が入っており、お返しは絶対してあげようと思いましたが、無事返してもらい、イテ感謝しています。警官の人柄もとてもいいと思いましたが、理由でできずお礼ができません。韓国の方には、非常感謝しています。本当にありがとうございます。感謝の気持ちでいっぱいです。是非よろしく伝えて下さい。</p>		

☞ 내 용 : 인천국제공항에서 가방을 분실했는데 경찰이 분실물센터로 가져다주었습니다. 가방 안에는 여권, 현금, 귀국항공권 등이 들어 있어 결코 찾을 수 없을 것으로 생각했는데 무사히 돌려받아 어떻게 감사해야 할지 모르겠습니다. 가방을 찾아준 경찰에게 사례하려고 했으나 규정이라며 받지 않았습니다. 한국의 훌륭한 경찰에게 매우 감사하며 이러한 마음이 전달되기를 바랍니다.

사 례 3 / 신 고 인 : 0 Jackson (캐나다)

Date of Occurrence 發生日付 MARCH	Place of Occurrence 發生場所 ALL OF KOREA
Please explain in detail what happened. Taxi?(Include plate no.) Shopping? Other? 苦情対象(タクシー乗車時やショッピングの際など)については具体的に書いて下さい(タクシーのナンバー、会社名、店名など)。 請把你體驗到的不妥之處詳細說明一下，計程車(包括執照)或商店或其他地方。	
<p>WE HAVE ENJOYED YOUR BEAUTIFUL COUNTRY FOR A MONTH - THE PEOPLE ARE FRIENDLY AND VERY HELPFUL - WE HAVE TRAVELLED TO ULSAN, DAEJU, PUSAN, SEOUL, SOKCHO, MOKPO, GYEONGJU, JEJU-DO. OUR SUGGESTION IS ADD GARBAGE PAILS ON YOUR STREETS - YOUR BEAUTIFUL CITIES + PARKS HAVE TOO MUCH LITTER, BECAUSE THERE ARE FEW GARBAGE CANS. THANK YOU FOR A WONDERFUL HOLIDAY!</p> <p>DAVE + JEAN JACKSON</p>	

☞ 내 용 : 한 달 동안 아름다운 한국의 여러 곳을 여행하였으며 한국 사람들의 친절과 도움으로 멋진 휴가를 보낼 수 있었습니다. 단 한 가지 길거리에 쓰레기통이 더 많이 설치되었으면 좋겠습니다.

사 례 4 / 신 고 인 : Toda 0 (일본)

Microsoft Internet Explorer
http://mail.knta.or.kr/

HOME > 편지함 > 발신받은 편지 > 편지보기

보낸사람	발신처
수신일	2006-04-02 23:43:25
받는사람	KNTA관광불편신고센터
제 목	Re: Tourist Complaint Center
언어 선택	한국어 (EUC-KR)

韓國觀光公社
觀光情報センター

ご連絡ありがとうございました。昨日、弊事務がございました。
ありがとうございます。昨日、弊事務がございました。
韓国観光公社、観光情報センターの皆さんにもよろしくお伝えください。
本館にご依頼していただきありがとうございます。

----- Original Message -----
From: KNTA관광불편신고센터
To: yuichida@yahoo.co.jp
Sent: Friday, March 31, 2006 9:25 AM
Subject: Tourist Complaint Center

こんにちは。
観光情報センターです。

내 용 : 구두를 주문하고 두 달이 지나도 물건을 받지 못하던 차 공사 관광불편신고센터와 용산구청 지역경제과의 조치로 물건을 받게 되어 감사의 뜻을 전합니다.

사 례 5 / 신 고 인 : Yasuyama 0 (일본)

Date of Occurrence 発生日付 2006. 8. 10.	Place of Occurrence 発生場所 梵魚寺駅前交番に
---	--------------------------------------

Please explain in detail what happened. Taxi?(Include plate no.) Shopping? Other?
苦情対象(タクシー乗車時やショッピングの場など)については具体的に書いて下さい(タクシーのナンバー、会社名、店名など)。
请把您體驗到的不妥之處詳細說明一下，計程車(包括執照)或商店或其他地方。

Not Compliment!!

釜山市立公園墓地を初めて訪れることにしました。
梵魚寺駅までは何とか行けましたが、その以降の行き方が分からず、近くの交番へ助けを求めたところ、署長さんの親切で、日本人慰霊碑を参拝することができました。日本では絶対にバフカに乗り、考えられない行為に驚くと共に、わざわざお忙しい中にお付き合い下さった警察の方に感謝申し上げます。

내 용 : 부산시립공원묘지를 방문하고자 범어사역까지 갔는데 초행이라 파출소에 길을 문의하게 되었습니다. 서장님의 배려로 순찰차로 데려다 주어 일본인 위령비를 참배할 수 있었습니다. 바쁜 업무 중에 수고를 끼친 경찰에게 감사사를 전하고 싶습니다.

사 례 6 / 신 고 인 : Ishikawa 0 (일본)

여행중 불편한 점이나 건의사항이 있으면 이엽서에 기재하여 우체통에 넣어 주시기 바랍니다.	Please note any difficulty experienced and drop this card into a mailbox.	ご旅行中困った点や提案事項がございましたらこの葉書に記載してポストにお入れ下さい。
Date of Occurrence 發 生 月 日 2006年9月25~27日	Place of Occurrence 發 生 場 所 釜 山 · 廣 州	
Report your complaint regarding a taxi, shopping, etc. in detail (including the taxi's license-plate no.). 苦情対象(タクシー乗車時や、ショッピングの際など)については具体的に書いて下さい(タクシーのナンバー、会社名、店名など)。		
<p>今回初めて韓国へ来ました。どこへ行くてもみなさんがとても親切で非常に感謝しました。どうもありがとうございます。次回来る機会があれば、ぜひ日韓友好の為にしたいと思います。韓国の方の日本へいらした時には思返していただきたいと思います!! 감사합니다!! 2006.9.26.</p>		

내 용 : 처음 한국을 여행했으나 어디를 가도 모든 분들이 친절하여 감격했습니다. 한일우호에 기여하고 싶으며 한국인들이 일본에 오면 보답하고 싶습니다. 즐거운 여행이 되었기에 감사의 뜻을 전합니다.

사 례 7 / 신 고 인 : Sunate 0 (태국)

Microsoft Internet Explorer
파일(F) 편집(E) 보기(V) 즐겨찾기(A) 도구(T) 도움말(H)
뒤로 - 주소(AD) http://mail.knto.or.kr/
연락 | 관광협회 | knto | KATA | mail | 여행커뮤니티 | T2K | 전자결제 및 기업포탈 시스템 | 한일우호

HOME > 편지함 > 받은편지함 > 편지보기

목표보기 | *이전 | *다음 | 닫기 | 원문담당 | 전체담당 | 전달 | 내려받기 | 삭제

보낸사람	주소록추가	SUNATE
수신일		2006-10-17 23:06:23
보낸사람	주소록추가	tourcom@mail.knto.or.kr
제 목		Vacation in Korea
연대 선택		한국어 (EUC-KJR)

I came to Korea last month for vacation with my friends. Your country is good, tidy, clean, some traffic jam but good transportation for traveller to take Subway train to many interesting place. During stay in Seoul, something that amazing us... Korean is very helpful. Normally in Thailand, our country we have met Korean while working in Airline business. Almost of them take us looking Korean in bad image but when we came here, we have changed our mind because during sightseeing in Seoul sometime we have lost or confuse about subway routing, most of Korean that we asked for information was very helpful that make us happy while taking vacation here and decide to be back again. But we have something that we think must be improve for helping traveller and will make us happy while shopping in the market, something that we expect to do when we go back home is... sending the e-mail to you to ask this question... Why does the price mostly not be show on? So, we think that it's difficult for us to buy something because cannot be make a decision before. If we see the price show on in the reasonable price it is easily to make a decision and will happy while shopping... Do you agree with us...?

Best RegardsSunate J.

내 용 : 태국에서 항공사관련 일을 하면서 한국인들에 대해 좋지 않은 인상이 가지고 있었습니다. 그러나 서울을 여행하면서 달라졌습니다. 한국 사람들이 잘 도와줘서 정말 기뻐고 꼭 다시 오고 싶습니다. 단, 한 가지 시장에 모든 물건에 가격표가 붙어 있으면 좋겠습니다.

부록

나. 관광 관련 참고 규정

- (1) 소비자피해보상규정 95
(여행업, 숙박업, 자동차대여업, 운수업관련)
- (2) 국내여행 표준약관 102
- (3) 해외여행 표준약관 106
- (4) 기획여행 실시지침 110
- (5) 여행상품 광고관련 사업자 가이드라인 112
- (6) 식품 허위·과대광고 관련 규정 114
- (7) 관광불편신고센터 운영에 관한 규정 120

(1) 소비자피해보상규정(재정경제부 고시 제2006-36호)중

여행업, 숙박업, 자동차대여업, 운수업 관련

품종	피해유형		보상기준	비고
국내여행	1)	여행취소로 인한 피해		국내여행 표준약관과 동일하게 규정
		- 여행사의 귀책사유로 여행사가 취소하는 경우		
		<당일여행인 경우>		
		여행개시 3일전까지 통보시	계약금 환급	
		여행개시 2일전까지 통보시	계약금환급 및 요금의 10%배상	
		여행개시 1일전까지 통보시	계약금환급 및 요금의 20%배상	
		여행당일 통보 및 통보가 없는 경우	계약금환급 및 요금의 30%배상	
		<숙박여행인 경우>		
		여행개시 5일전까지 통보시	계약금 환급	
		여행개시 2일전까지 통보시	계약금환급 및 요금의 10%배상	
		여행개시 1일전까지 통보시	계약금환급 및 요금의 20%배상	
		여행당일 통보 및 통보가 없는 경우	계약금환급 및 요금의 30%배상	
		- 여행자의 귀책사유로 여행자가 취소하는 경우		
		<당일여행인 경우>		
		여행개시 3일전까지 통보시	전액 환급	
		여행개시 2일전까지 통보시	요금의 10% 배상	
		여행개시 1일전까지 통보시	요금의 20% 배상	
		여행개시 당일 취소하거나 연락 없이 불참할 경우	요금의 30% 배상	
		<숙박여행인 경우>		
		여행개시 5일전까지 통보시	전액 환급	
		여행개시 2일전까지 통보시	요금의 10% 배상	
		여행개시 1일전까지 통보시	요금의 20% 배상	
		여행개시 당일 취소하거나 연락 없이 불참할 경우	요금의 30% 배상	
		- 여행사의 계약조건 위반으로 여행자가 여행계약을 해지하는 경우(여행전)		
		<당일여행인 경우>		
		여행개시 3일전까지 계약조건 변경 통보시	계약금 환급	
		여행개시 2일전까지 계약조건 변경 통보시	계약금 환급 및 요금의 10% 배상	
		여행개시 1일전까지 계약조건 변경 통보시	계약금 환급 및 요금의 20% 배상	
		여행개시 계약조건 변경통보 또는 통보가 없을시	계약금 환급 및 요금의 30% 배상	
		<숙박여행인 경우>		
		여행개시 5일전까지 계약조건 변경 통보시	계약금 환급	

		여행개시 2일전까지 계약조건 변경 통보시	계약금 환급 및 요금의 10% 배상	
		여행개시 1일전까지 계약조건 변경 통보시	계약금 환급 및 요금의 20% 배상	
		여행당일 계약조건 변경통보 또는 통보가 없을시	계약금 환급 및 요금의 30% 배상	
		- 여행참가자 수의 미달로 여행사가 여 행을 취소하는 경우(사전 통지기일 미 준수)	계약금환급 및 계약금의100%(위 약금) 배상	
	2)	여행사의 계약조건 위반으로 인한 피해 (여행후)	여행자가 입은 손해배상	
	3)	여행사 또는 여행종사자의 고의 또는 과 실로 인한 여행자의 피해	여행자가 입은 손해배상	
	4)	여행중 위탁수하물의 분실, 도난, 기타사 고로 인한 피해	여행자가 입은 손해배상	
	5)	여행사의 고의·과실로 인해 여행일정의 지연 또는 운송 미완수	여행자가 입은 손해배상	운송수단의 고등 장·교통사고등의 운·수업체의 고의 ·과실에 의한 경우도 포함
	국 외 여 행	1)	여행취소로 인한 피해	여행자가 입은 손해배상
		- 여행사의 귀책사유로 여행사가 취소하 는 경우		
		여행개시 20일전까지(~20) 통보시	계약금 환급	
		여행개시 10일전까지(19~10) 통보시	여행요금의 5% 배상	
		여행개시 8일전까지(9~8) 통보시	여행요금의 10% 배상	
		여행개시 1일전까지(7~1) 통보시	여행요금의 20% 배상	
		여행 당일 통보시	여행요금의 50% 배상	
		- 여행자의 여행계약 해제 요청이 있는 경우		
		여행개시 20일전까지(~20) 통보시	계약금 환급	
		여행개시 10일전까지(19~10) 통보시	여행요금의 5% 배상	
		여행개시 8일전까지(9~8) 통보시	여행요금의 10% 배상	
		여행개시 1일전까지(7~1) 통보시	여행요금의 20% 배상	
		여행 당일 통보시	여행요금의 50% 배상	
		- 여행참가자 수의 미달로 여행개시 7일 전까지 여행계약 해제 통지시	계약금 환급	
		- 여행참가자 수의 미달로 인한 여행제 약 해제 통지기일 미준수		
		여행개시 1일전까지 통지시	여행요금의 20% 배상	
		여행출발 당일 통지시	여행요금의 50% 배상	
	2)	여행사의 계약조건 위반으로 인한 피해 (여행후)	여행자가 입은 손해배상	
	3)	여행계약의 이행에 있어 여행종사자의 고의 또는 과실로 여행자에게 손해를 끼 쳤을 경우	여행자가 입은 손해배상	

4. 부 록

품종	피해유형	보상기준	비고
숙박업	1) 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제 - 사용예정일 5일전에 취소 - 사용예정일 2일전에 취소 - 사용예정일 1일전에 취소 - 사용예정일 당일 취소 또는 통보가 없는 경우 2) 소비자의 귀책사유로 인한 계약해제 및 해지 - 사용예정일 5일전에 취소 - 사용예정일 2일전에 취소 - 사용예정일 1일전에 취소 - 사용예정일 당일 취소 또는 연락없이 불참	- 계약금 환급 - 계약금 환급 및 요금의 10% 배상 - 계약금 환급 및 요금의 20% 배상 - 계약금 환급 및 요금의 30% 배상 - 계약금 환급 - 요금의 10% 공제 후 환급 - 요금의 20% 공제 후 환급 - 요금의 30% 공제 후 환급	
자동차대여업	1) 대여전 예약취소로 인한 피해 ① 소비자사정에 의한 대여예약 취소시 · 사용개시일시로부터 24시간전 취소통보시 · 사용개시일시로부터 24시간이내 취소통보시 ② 사업자의 사정에 의한 예약취소 또는 계약의 미체결 2) 대여기간중 계약해지로 인한 피해 ① 소비자의 증도 해지시 ② 인도이전의 차량하자로 사용 불가능시 ③ 천재지변에 의한 사용불능	- 예약금 전액 환급 - 예약금중 대여예정요금의 10% 공제후 환급 - 예약금에 대여예정요금의 10% 가산후 환급 - 잔여기간 대여금의 10% 공제후 환급 - 대체차량 제공 또는 대여요금 전액환급 - 잔여기간 해당요금 환급	

품종	피해유형	보상기준	비고
전세버스특수여객자동차	1) 사업자의 귀책사유로 인한 운송 불이행		
	계약후 운송취소(출발전)	계약금 환급 및 운임의 50%(위약금) 배상	
	운송도중 버스고장, 교통사고 및 기타 사유로 인하여 운송 미완수	운임환급 및 여객이 입은 손해배상	
	2) 계약과 상이한 운송(출발후)	여객이 입은 손해배상	
일반화물개별화물용달화물	3) 운송종사자의 고의 또는 과실로 인한 여행자의 재산상, 신체상 피해		
	1) 운송 중 발생한 도난, 파손, 감량, 유출로 인한 사고 피해	운임환급(선불시) 및 손해배상	다만, 소비자 귀책사유로 인한 손해나 천재지변 등 불가항력에 의한 경우에는 적용치 아니함 능·수·축산물의 피해(부실, 훼손, 감량 등)에 대한 보상금액산정은 화물운송장상의 도착지 인도일을 기준으로 현시세를 적용함
	2) 운송지연으로 인한 부패·변질사고 및 연착사고 피해		
	3) 화기, 인화물질 및 약품 등으로 인한 피해		
	4) 소비자와 협의된 금액을 초과한 금액징수	차액 환급	
시외버스	1) 위탁 수하물의 분실	여객이 입은 손해배상	고속버스 등 운송약관을 참고하여 규정
	2) 사업자의 사정으로 인한 운송 불이행		
	운행취소	운임환급 및 운임의 10%배상	
	조기출발로 인한 미승차		
	운송도중 고장, 교통사고 및 기타 사유로 인하여 운송 미완수	여행불원시 : 잔여구간 운임환급 및 잔여구간 운임액의 20% 환급 여행계속시 : 대체차편 제	

			공 및 잔여구간운임의 20% 환급																
	3)	사업자의 사정으로 인한 운송 지연																	
		정상소요시간의 50% 이상 지연	운임의 10% 배상																
		정상소요시간의 100% 이상 지연	운임의 20% 배상																
	4)	운송종사자의 고의 또는 과실로 인한 신체상, 재산상 피해	여객이 입은 손해배상																
	5)	여객이 승차권 반환시(여행보류시)																	
		출발 전	운임의 10% 공제 후 환급																
		출발 후 2일까지	운임의 20% 공제 후 환급. 단, 주말, 연휴, 명절의 경우 출발 후 운임의 50% 공 제 후 환급																
		출발 후 3일 경과 후	무효																
철도 (여 객)	1)	열차운행 중지																	
		법령, 정부기관의 명령·전쟁·소요·천재지 변 등의 불가항력적인 사유	승차하지 않은 구간의 운 임·요금 환불	승차일로부터 1년 이내 에 환불															
		열차고장, 선로고장, 파업, 노사분규 등 철도공사의 책임사유	승차권에 표시된 운임·요 금 전액 환불																
	2)	열차 지연	환불금액 <table><tr><td>종별→</td><td rowspan="2">K T X</td><td rowspan="2">일 반 열 차</td></tr><tr><td>지연 시간↓</td></tr><tr><td>20분 이상 40분 미만</td><td>12.5 %</td><td rowspan="2">/ 12.5 %</td></tr><tr><td>40분 이상 60분 미만</td><td>25%</td></tr><tr><td>60분 이상 80분 미만</td><td rowspan="3">50%</td><td rowspan="3">25%</td></tr><tr><td>80분 이상 120분 미만</td></tr><tr><td>120분 이상</td><td>50%</td></tr></table>	종별→	K T X	일 반 열 차	지연 시간↓	20분 이상 40분 미만	12.5 %	/ 12.5 %	40분 이상 60분 미만	25%	60분 이상 80분 미만	50%	25%	80분 이상 120분 미만	120분 이상	50%	열차지연시 일반승차권 은 승차권에 표시된 운 임을 기준으로 하고, 정 기승차권은 1회 운임을 기준으로 환불하며 요금 은 제외
	종별→	K T X	일 반 열 차																
	지연 시간↓																		
	20분 이상 40분 미만	12.5 %	/ 12.5 %																
	40분 이상 60분 미만	25%																	
	60분 이상 80분 미만	50%	25%																
	80분 이상 120분 미만																		
120분 이상	50%																		
3)	승차권 반환																		
	－	입석·자유석 승차권																	
		출발시각 이전	최저수수료 공제 후 환불	최저수수료는 여객운송 약관 별표에 정한 금액 으로 한다.															
		출발시각 경과 후부터 도착역 도 착시각까지	운임의 5% 공제 후 환불																
	－	좌석지정 승차권																	
		출발 2일 이전까지	최저수수료 공제 후 환불																
		출발 1일 전부터 출발시각 이전 까지	운임·요금의 10% 공제 후 환불																
		출발시각 경과 후부터 출발 후 10분 이전까지	운임·요금의 20% 공제 후 환불																

4. 부 록

		출발시각 10분경과 후부터 도착 역 도착시각까지	운임·요금의 30% 공제 후 환불	
철도 (화물)	화물의 멸실 또는 훼손		손해액 배상	
항공 (국내 여객)	1)	위탁수하물의 분실·파손	손해배상(항공운송약관에 의거 배상)	수하물가액신고 후 종가 요금을 지불한 경우 신 고가격으로 배상
	2)	사업자의 고의·과실로 인한 운송 불이 행. 단, 기상상태, 공항사정, 항공기 접 속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 등 불가항력적인 사유로 인한 경 우는 제외	체재필요시적정숙식비등 경비부담	
	①	대체편이 제공된 경우		확약된 항공편의 운항취 소, 확약된 예약을 예약 자 또는 탑승자의 확인 을 거치지 않고 예약취 소, 초과예약, 확약된 항공권 소유자의 예약기 록 미비 대체편은 12시 간 이내 제공된 경우를 말함.(타 항공사 포함)
		3시간 이내 대체편 제공시	운임의 20% 배상	
		3시간 이후 대체편 제공시	운임의 30% 배상	
	②	대체편을 제공하지 못한 경우	운임환급 및 해당구간 항 공권 또는 교환권 제공	
	③	대체편 제공을 여객이 거부한 경우	운임환급 및 ①의 규정에 준하여 최초 대체편 제공 가능시기를 산정하여 배상	
	3)	사업자의 고의·과실로 인한 운송지연. 단, 기상상태, 공항사정, 항공기 접속관 계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정 비 등 불가항력적인 사유로 인한 경우 는 제외	체제필요시 적정숙식비등 경비부담	
	①	2시간 이상~3시간 이내 운송 지연	운임의 20% 배상	
		3시간 이상 운송지연	운임의 30% 배상	
	4)	항공권 미사용시 환급 조건 여객사정으로 항공권 유효기간 만료 전 (또는 약관에서 별도로 정한 기간 이내) 환급 요구시		취소시한 이내에 예약취 소하지 않은 경우 취소 수수료 공제, 적용 서비 스요금 및 통신비 소요 시 통신비를 운임에서 공제
		항공권 전부 미사용시	지불운임 전액 환급	
		항공권 일부 사용시	탑승구간 적용운임 공제 후 환급	
	5)	항공권 분실시 환급조건		
	①	대체항공권을 구입하지 않은 경 우		분실항공권 환급은 항공 운송약관에서 정한 기간 이내에 분실신고 및 본 인 또는 타인에 의해 미 사용 또는 미환급 확인 및 추후 이중사용발생시 배상등의 후 환급함
		전부 미사용 분실항공권	지불운임 전액 환급	
		일부사용 분실항공권	탑승구간 적용운임 공제 후 환급	

		②	대체항공권을 구입한 경우	대체항공권구입금액 환급	분실항공권과 동일한 항공사 및 동일구간 이용 조건
(국제 여객)	1)		위탁수하물의 분실, 파손 등 사고	손해배상(항공운송약관에 의거 배상)	수하물가격 신고 후 종가요금을 지불한 경우 신고가격으로 배상
	2)		항공권 미사용시 환급조건 여객사정으로 항공권 유효기간 만료 전 (또는 약관에서 별도로 정한 기간 이내) 환급 요구시		
			항공권 전부 미사용시	항공권 구입금액에서 적용 서비스요금 및 통신비를 공제한 차액환급	
			항공권 일부 미사용시	항공권 구입금액에서 사용 구간 적용운임, 적용서비스 요금 및 통신비를 공제한 차액환급	
	3)		항공권 분실시의 환급조건		분실항공권 환급은 항공 운임약관에서 정한 기간 이내에 분실신고 및 본 인 또는 타인에 의해 미 사용 또는 미환급 확인 및 추후 이중사용발생시 배상등의 후 환급함.
		①	대체항공권을 구입하지 않은 경 우		
			전부 미사용 분실항공권	지불운임 전액 환급	
			일부사용 분실항공권	탑승구간 적용운임 공제 후 환급	
		②	대체항공권(동일구간)을 구입한 경우	대체항공권 구입금액 환급	분실항공권과 동일한 항 공사, 구간 및 등급 이 용조건
		③	분실항공권 재발행	탑승구간을 제외한 미사용 구간 항공권 발행	본인 또는 타인에 의해 이중사용 발생시 배상등 의 및 적용서비스요금 (재발행수수료) 여객부 담조건
	4)		사업자의 고의, 과실로 인한 운송의 불 이행(확약된 항공편의 취소, 확약된 예 약의 취소, OVERBOOKING, NO-RECORD). 단, 기상상태, 공항사 정, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예전하지 못한 정비 등 불가항력적인 사유로 인한 경우는 제외	체재필요시 적정숙식비등 경비부담	
		①	대체편이 제공된 경우		
			- 운항시간 4시간 이내		
			4시간 이내 대체편 제공시	USD 100 배상	
			4시간 초과 대체편 제공시	USD 200 배상	
			- 운항시간 4시간 초과		
			4시간 이내 대체편 제공시	USD 200 배상	
			4시간 초과 대체편 제공시	USD 400 배상	
		②	대체편을 제공하지 못한 경우	운임환급 및 USD 400 배 상	목적지 도착 기준 각항공사에서 정하고 있는 탑승숙속 마감시간 이후 도착자는 제외 7 2시간 이내에 재확인규 정 미준수하여 취소된 경 우 제외 보상기준 금액은 최고한 도임. 운항시간 4시간을 운항거 리 3,500km와 동일하게 적용

4. 부 록

		③	대체편 제공을 여객이 거부한 경우	운임환급 및 ①의 규정에 준하여 최초 대체편 제공 가능시기를 산정하여 배상	
	5)		사업자의 고의, 과실로 인한 운송지연. 단, 기상상태, 공항사정, 항공기접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 등 불가항력적인 사유로 인한 경우는 제외	체재필요시 적정숙식비 등 경비부담	목적지 도착기준
		①	2시간 이상~4시간 이내 운송 지연	운임의 10% 배상	
		②	4시간 이상 운송지연	운임의 20% 배상	
선박 (국내 여객)	1)		위탁수하물의 분실	여객이 입은 손해배상(여객운송약관에 의거 배상)	
	2)		사업자의 고의·과실로 인한 운송 불이행		단, 기상상태, 항로상태, 안전운항관계 등 불가항력적인 사유로 인한 경우는 제외
		—	운항취소	운임환급 및 운임의 10% 배상	
		—	운송도중 고의, 사고, 기타 사유로 운송 미완수		
			타선박이용 목적항까지 운송	미환급(지연료 지불 별도)	
			회항시	전구간 운임 환급 및 전구간 운임의 20% 배상	
			여행불원시	잔여구간운임환급 및 잔여구간운임의 20% 배상	
	3)		사업자의 고의·과실로 인한 운송지연.		단, 기상상태, 항로상태, 안전운항관계 등 불가항력적인 사유로 인한 경우 및 1시간이내 항로의 경우는 제외
			정상 소요시간의 50% 이상 지연시(고속선, 쾌속선)	할증운임 전액환급	할증운임 기준 고속선(15~20노트미만): 기본운임의 15% 할증 쾌속선(20~35노트미만): 기본운임의 50% 할증 쾌속선(35노트 이상) : 기본운임의 90% 할증
	4)		운송인의 고의·과실로 인한 신체상, 재산상 피해	여객이 입은 손해배상	피해에 대한 입증책임은 여객이 짐

(2) 국내여행 표준약관

국내여행 표준약관

한국일반여행업협회 및 한국관광협회중앙회가 심사·청구한
국내여행 표준약관을 공정거래위원회가 승인('03.1.29)

제1조(목적)이 약관은 00여행사와 여행자가 체결한 국내여행계약의 세부이행 및 준수사항을 정함을 목적으로 합니다.

제2조(여행업자와 여행자 의무)①여행업자는 여행자에게 안전하고 만족스러운 여행서비스를 제공하기 위하여 여행알선 및 안내·운송·숙박 등 여행계획의 수립 및 실행과정에서 맡은 바 임무를 충실히 수행하여야 합니다.

②여행자는 안전하고 즐거운 여행을 위하여 여행자간 화합도모 및 여행업자의 여행질서 유지에 적극 협조하여야 합니다.

제3조(여행의 종류 및 정의)여행의 종류와 정의는 다음과 같습니다.

1. 희망여행 : 여행자가 희망하는 여행조건에 따라 여행업자가 실시하는 여행.
2. 일반모집여행 : 여행업자가 수립한 여행조건에 따라 여행자를 모집하여 실시하는 여행.
3. 위탁모집여행 : 여행업자가 만든 모집여행상품의 여행자 모집을 타 여행업체에 위탁하여 실시하는 여행.

제4조(계약의 구성)①여행계약은 여행계약서(붙임)와 여행약관·여행일정표(또는 여행 설명서)를 계약내용으로 합니다.

②여행일정표(또는 여행설명서)에는 여행일자별 여행지와 관광내용·교통수단·쇼핑횟수·숙박장소·식사 등 여행일정 및 여행사 제공 서비스 내용과 여행자 유의사항이 포함되어야 합니다.

제5조(특약)여행업자와 여행자는 관계법규에 위반되지 않는 범위내에서 서면으로 특약을 맺을 수 있습니다. 이 경우 표준약관과 다름을 여행업자는 여행자에게 설명하여야 합니다.

제6조(계약서 및 약관 등 교부)여행업자는 여행자와 여행계약을 체결한 경우 계약서와 여행약관, 여행일정표(또는 여행설명서)를 각 1부씩 여행자에게 교부하여야 합니다.

제7조(계약서 및 약관 등 교부 간주)다음 각 호의 경우에는 여행업자가 여행자에게 여행계약서와 여행약관 및 여행일정표(또는 여행설명서)가 교부된 것으로 간주합니다.. 여행자가 인터넷 등 전자정보망으로 제공된 여행계약서, 약관 및 여행일정표(또는 여행설명서)의 내용에 동의하고 여행계약의 체결을 신청한데 대해 여행업자가 전자정보망 내지 기계적 장치 등을 이용하여 여행자에게 승낙의 의사를 통지한 경우

2. 여행업자가 팩시밀리 등 기계적 장치를 이용하여 제공한 여행계약서, 약관 및 여행일정표(또는 여행설명서)의 내용에 대하여 여행자가 동의하고 여행계약의 체결을 신청하는 서면을 송부한데 대해 여행업자가 전자정보망 내지 기계적 장치 등을 이용하여 여행자에게 승낙의 의사를 통지한 경우

제8조(여행업자의 책임)①여행업자는 여행 출발시부터 도착시까지 여행업자 본인 또는 그 고용인, 현지여행업자 또는 그 고용인 등(이하 '사용인'이라 함)이 제2조제1항에서 규정한 여행업자 임무와 관련하여 여행자에게 고의 또는 과실로 손해를 가한 경우 책임을 집니다.

4. 부 록

②여행업자는 항공기, 기차, 선박 등 교통기관의 연발착 또는 교통체증 등으로 인하여 여행자가 입은 손해를 배상하여야 합니다. 단 여행업자가 고의 또는 과실이 없음을 입증한 때에는 그러하지 아니합니다.

③여행업자는 자기나 그 사용인이 여행자의 수화물 수령·인도·보관 등에 관하여 주의를 해태하지 아니하였음을 증명하지 아니 하는 한 여행자의 수화물 멸실, 훼손 또는 연착으로 인하여 발생한 손해를 배상하여야 합니다.

제9조(최저 행사인원 미 충족시 계약해제)①여행업자는 최저행사인원이 충족되지 아니하여 여행제약을 해제하는 경우 당일여행의 경우 여행출발 24시간 이전까지, 1박2일 이상인 경우에는 여행출발 48시간 이전까지 여행자에게 통지하여야 합니다.

②여행업자가 여행참가자 수의 미달로 전항의 기일내 통지를 하지 아니하고 계약을 해제하는 경우 이미 지급받은 계약금 환급 외에 계약금 100% 상당액을 여행자에게 배상하여야 합니다.

제10조(계약체결 거절)여행업자는 여행자에게 다음 각 호의 1에 해당하는 사유가 있을 경우에는 여행자와의 계약체결을 거절할 수 있습니다.

1. 다른 여행자에게 폐를 끼치거나 여행의 원활한 실시에 지장이 있다고 인정될 때
2. 질병 기타 사유로 여행이 어렵다고 인정될 때
3. 계약서에 명시한 최대행사인원이 초과되었을 때

제11조(여행요금)①기본요금에는 다음 각 호가 포함됩니다. 단, 희망여행은 당사자간 합의에 따릅니다.

1. 항공기, 선박, 철도 등 이용운송기관의 운임(보통운임기준)
2. 공항, 역, 부두와 호텔사이 등 송영버스요금
3. 숙박요금 및 식사요금
4. 안내자경비
5. 여행 중 필요한 각종 세금
6. 국내 공항·항만 이용료
7. 일정표내 관광지 입장료
8. 기타 개별계약에 따른 비용

②여행자는 계약 체결시 계약금(여행요금 중 10%이하의 금액)을 여행업자에게 지급하여야 하며, 계약금은 여행요금 또는 손해배상액의 전부 또는 일부로 취급합니다.

③여행자는 제1항의 여행요금 중 계약금을 제외한 잔금을 여행출발 전일까지 여행업자에게 지급하여야 합니다.

④여행자는 제1항의 여행요금을 여행업자가 지정한 방법(지로구좌, 무통장 입금 등)으로 지급하여야 합니다.

⑤희망여행요금에 여행자 보험료가 포함되는 경우 여행업자는 보험회사명, 보상내용 등을 여행자에게 설명하여야 합니다.

제12조(여행조건의 변경요건 및 요금 등의 정산)①위 제1조 내지 제11조의 여행조건은 다음 각 호의 1의 경우에 한하여 변경될 수 있습니다.

1. 여행자의 안전과 보호를 위하여 여행자의 요청 또는 현지사정에 의하여 부득이하다고 쌍방이 합의한 경우
2. 천재지변, 전란, 정부의 명령, 운송·숙박기관 등의 파업·휴업 등으로 여행의 목적을 달성할 수 없는 경우

② 제1항의 여행조건 변경으로 인하여 제11조제1항의 여행요금에 증감이 생기는 경우에는 여행출발 전 변경 분은 여행출발 이전에, 여행 중 변경 분은 여행종료 후 10일 이내에 각각 정산(환급)하여야 합니다.

③ 제1항의 규정에 의하지 아니하고 여행조건이 변경되거나 제13조 또는 제14조의 규정에 의한 계약의 해제·해지로 인하여 손해배상액이 발생한 경우에는 여행출발 전 발생 분은 여행출발 이전에, 여행 중 발생 분은 여행 종료 후 10일 이내에 각각 정산(환급)하여야 합니다.

④ 여행자는 여행출발후 자기의 사정으로 숙박, 식사, 관광 등 여행요금에 포함된 서비스를 제공받지 못한 경우 여행업자에게 그에 상응하는 요금의 환급을 청구할 수 없습니다. 단, 여행이 중도에 종료된 경우에는 제14조에 준하여 처리합니다.

제13조(여행출발 전 계약해제) ① 여행업자 또는 여행자는 여행출발 전 이 여행계약을 해제할 수 있습니다. 이 경우 발생하는 손해액은 '소비자피해보상규정'(재정경제부고시)에 따라 배상합니다.

② 여행업자 또는 여행자는 여행출발 전에 다음 각 호의 1에 해당하는 사유가 있는 경우 상대방에게 제1항의 손해배상액을 지급하지 아니하고 이 여행계약을 해제할 수 있습니다.

1. 여행업자가 해제할 수 있는 경우

가. 제12조제1항제1호 및 제2호사유의 경우

나. 여행자가 다른 여행자에게 폐를 끼치거나 여행의 원활한 실시에 현저한 지장이 있다고 인정될 때

다. 질병 등 여행자의 신체에 이상이 발생하여 여행에의 참가가 불가능한 경우

라. 여행자가 계약서에 기재된 기일까지 여행요금을 지급하지 아니하는 경우

2. 여행자가 해제할 수 있는 경우

가. 제12조제1항제1호 및 제2호사유의 경우

나. 여행자의 3촌이내 친족이 사망한 경우

다. 질병 등 여행자의 신체에 이상이 발생하여 여행에의 참가가 불가능한 경우

라. 배우자 또는 직계존비속이 신체이상으로 3일 이상 병원(의원)에 입원하여 여행 출발시까지 퇴원이 곤란한 경우 그 배우자 또는 보호자 1인

마. 여행업자의 귀책사유로 계약서에 기재된 여행일정대로의 여행실시가 불가능해진 경우

제14조(여행출발 후 계약해지) ① 여행업자 또는 여행자는 여행출발 후 부득이한 사유가 있는 경우 이 계약을 해지할 수 있습니다. 단, 이로 인하여 상대방이 입은 손해를 배상하여야 합니다.

② 제1항의 규정에 의하여 계약이 해지된 경우 여행업자는 여행자가 귀가하는데 필요한 사항을 협조하여야 하며, 이에 필요한 비용으로서 여행업자의 귀책사유에 의하지 아니한 것은 여행자가 부담합니다.

제15조(여행의 시작과 종료) 여행의 시작은 출발하는 시점부터 시작하며 여행일정이 종료하여 최종목적지에

도착함과 동시에 종료합니다. 다만, 계약 및 일정을 변경할 때에는 예외로 합니다.

제16조(설명의무) 여행업자는 이 약관에 정하여져 있는 중요한 내용 및 그 변경사항을 여행자가 이해할 수 있도록 설명하여야 합니다.

제17조(보험가입 등) 여행업자는 여행과 관련하여 여행자에게 손해가 발생 한 경우 여행자에게 보험금을 지급하기 위한 보험 또는 공제에 가입하거나 영업 보증금을 예치하여야 합니다.

제18조(기타사항) ① 이 계약에 명시되지 아니한 사항 또는 이 계약의 해석에 관하여 다툼이 있는 경우에는 여행업자와 여행자가 합의하여 결정하되, 합의가 이루어지지 아니한 경우에는 관제법령 및 일반관례에 따릅니다.

② 특수지역에의 여행으로서 정당한 사유가 있는 경우에는 약관의 내용과 다르게 정할 수 있습니다.

(3) 국외여행 표준약관

국외여행 표준약관

한국일반여행업협회 및 한국관광협회중앙회가 심사청구한
국외여행 표준약관을 공정거래위원회가 승인('03.1.29)

제1조(목적)이 약관은 00여행사와 여행자가 체결한 국외여행계약의 세부 이행 및 준수사항을 정함을 목적으로 합니다.

제2조(여행업자와 여행자 의무)①여행업자는 여행자에게 안전하고 만족스러운 여행서비스를 제공하기 위하여 여행알선 및 안내·운송·숙박 등 여행계획의 수립 및 실행과정에서 맡은 바 임무를 충실히 수행하여야 합니다.

②여행자는 안전하고 즐거운 여행을 위하여 여행자간 화합도모 및 여행업자의 여행질서 유지에 적극 협조하여야 합니다.

제3조(용어의 정의)여행의 종류 및 정의, 해외여행수속대행업의 정의는 다음과 같습니다.

1. 기획여행 : 여행업자가 미리 여행목적지 및 관광일정, 여행자에게 제공될 운송 및 숙식서비스 내용(이하 '여행서비스'라 함), 여행요금을 정하여 광고 또는 기타 방법으로 여행자를 모집하여 실시하는 여행.
2. 희망여행 : 여행자(개인 또는 단체)가 희망하는 여행조건에 따라 여행업자가 운송·숙식·관광 등 여행에 관한 전반적인 계획을 수립하여 실시하는 여행.
3. 해외여행 수속대행(이하 수속대행계약이라 함) : 여행업자가 여행자로부터 소정의 수속대행요금을 받기로 약정하고, 여행자의 위탁에 따라 다음에 열거하는 업무(이하 수속대행업무라함)를 대행하는 것.

- 1) 여권, 사증, 재입국 허가 및 각종 증명서 취득에 관한 수속
- 2) 출입국 수속서류 작성 및 기타 관련업무

제4조(계약의 구성)①여행계약은 여행계약서(붙임)와 여행약관·여행일정표(또는 여행 설명서)를 계약내용으로 합니다.

②여행일정표(또는 여행설명서)에는 여행일자별 여행지와 관광내용·교통수단·쇼핑횟수·숙박장소·식사 등 여행실시일정 및 여행사 제공 서비스 내용과 여행자 유의사항이 포함되어야 합니다.

제5조(특약)여행업자와 여행자는 관계법규에 위반되지 않는 범위내에서 서면으로 특약을 맺을 수 있습니다. 이 경우 표준약관과 다름을 여행업자는 여행자에게 설명해야 합니다.

제6조(계약서 및 약관 등 교부)여행업자는 여행자와 여행계약을 체결한 경우 계약서와 여행약관, 여행일정표(또는 여행설명서)를 각 1부씩 여행자에게 교부하여야 합니다.

제7조(계약서 및 약관 등 교부 간주)여행업자와 여행자는 다음 각 호의 경우 여행계약서와 여행약관 및 여행일정표(또는 여행설명서)가 교부된 것으로 간주합니다.

1. 여행자가 인터넷 등 전자정보망으로 제공된 여행계약서, 약관 및 여행일정표(또는 여행설명서)의 내용에 동의하고 여행계약의 체결을 신청한데 대해 여행업자가 전자정보망 내지 기계적 장치 등을 이용하여 여행자에게 승낙의 의사를 통지한 경우

2. 여행업자가 팩시밀리 등 기계적 장치를 이용하여 제공한 여행계약서, 약관 및 여행일정표(또는 여행설명서)의 내용에 대하여 여행자가 동의하고 여행계약의 체결을 신청하는 서면을 송부한데 대해 여행업자가 전자정보망 내지 기계적 장치 등을 이용하여 여행자에게 승낙의 의사를 통지한 경우

제8조(여행업자의 책임) 여행업자는 여행 출발시부터 도착시까지 여행업자 본인 또는 그 고용인, 현지여행업자 또는 그 고용인 등(이하 '사용인'이라 함)이 제2조제1항에서 규정한 여행업자 임무와 관련하여 여행자에게 고의 또는 과실로 손해를 가한 경우 책임을 집니다.

제9조(최저행사인원 미 충족시 계약해제) ① 여행업자는 최저행사인원이 충족되지 아니하여 여행계약을 해제하는 경우 여행출발 7일전까지 여행자에게 통지하여야 합니다.

② 여행업자가 여행참가자 수 미달로 전항의 기일내 통지를 하지 아니하고 계약을 해제하는 경우 이미 지급받은 계약금 환급 외에 다음 각 목의 1의 금액을 여행자에게 배상하여야 합니다.

- 가. 여행출발 1일전까지 통지시 : 여행요금의 20%
- 나. 여행출발 당일 통지시 : 여행요금의 50%

제10조(계약체결 거절) 여행업자는 여행자에게 다음 각 호의 1에 해당하는 사유가 있을 경우에는 여행자와의 계약체결을 거절할 수 있습니다.

- 1. 다른 여행자에게 폐를 끼치거나 여행의 원활한 실시에 지장이 있다고 인정될 때
- 2. 질병 기타 사유로 여행이 어렵다고 인정될 때
- 3. 계약서에 명시한 최대행사인원이 초과되었을 때

제11조(여행요금) ① 여행계약서의 여행요금에는 다음 각 호가 포함됩니다. 단, 희망여행은 당사자간 합의에 따릅니다.

- 1. 항공기, 선박, 철도 등 이용운송기관의 운임(보통운임기준)
- 2. 공항, 역, 부두와 호텔사이 등 송영버스요금
- 3. 숙박요금 및 식사요금
- 4. 안내자경비
- 5. 여행 중 필요한 각종세금
- 6. 국내외 공항·항만세
- 7. 관광진흥개발기금
- 8. 일정표내 관광지 입장료
- 9. 기타 개별계약에 따른 비용

② 여행자는 계약체결시 계약금(여행요금 중 10%이하 금액)을 여행업자에게 지급하여야 하며, 계약금은 여행요금 또는 손해배상액의 전부 또는 일부로 취급합니다.

③ 여행자는 제1항의 여행요금 중 계약금을 제외한 잔금을 여행출발 7일전까지 여행업자에게 지급하여야 합니다.

④ 여행자는 제1항의 여행요금을 여행업자가 지정한 방법(지로구좌, 무통장입금 등)으로 지급하여야 합니다.

⑤ 희망여행요금에 여행자 보험료가 포함되는 경우 여행업자는 보험회사명, 보상내용 등을 여행자에게 설명하여야 합니다.

제12조(여행요금의 변경) ① 국외여행을 실시함에 있어서 이용운송·숙박기관에 지급하여야 할 요금이 계약체결시 보다 5%이상 증감하거나 여행요금에 적용된 외화환율이 계약체결시보다 2% 이상 증감한 경우 여행업자 또는 여행자는 그 증감된 금액 범위 내에서 여행요금의 증감을 상대방에게 청구할 수 있습니다.

②여행업자는 제1항의 규정에 따라 여행요금을 증액하였을 때에는 여행출발일 15일전에 여행자에게 통지하여야 합니다.

제13조(여행조건의 변경요건 및 요금 등의 정산)①위 제1조 내지 제12조의 여행조건은 다음 각 호의 1의 경우에 한하여 변경될 수 있습니다.

1. 여행자의 안전과 보호를 위하여 여행자의 요청 또는 현지사정에 의하여 부득이하다고 쌍방이 합의한 경우
2. 천재지변, 전란, 정부의 명령, 운송·숙박기관 등의 파업·휴업 등으로 여행의 목적을 달성할 수 없는 경우

②제1항의 여행조건 변경 및 제12조의 여행요금 변경으로 인하여 제11조제1항의 여행요금에 증감이 생기는 경우에는 여행출발 전 변경 분은 여행출발 이전에, 여행 중 변경 분은 여행종료 후 10일 이내에 각각 정산(환급)하여야 합니다.

③제1항의 규정에 의하지 아니하고 여행조건이 변경되거나 제14조 또는 제15조의 규정에 의한 계약의 해제·해지로 인하여 손해배상액이 발생한 경우에는 여행출발 전 발생 분은 여행출발 이전에, 여행 중 발생 분은 여행종료 후 10일 이내에 각각 정산(환급)하여야 합니다.

④여행자는 여행출발 후 자기의 사정으로 숙박, 식사, 관광 등 여행요금에 포함된 서비스를 제공받지 못한 경우 여행업자에게 그에 상응하는 요금의 환급을 청구할 수 없습니다. 단, 여행이 중도에 종료된 경우에는 제16조에 준하여 처리합니다.

제14조(손해배상)①여행업자는 현지여행업자 등의 고의 또는 과실로 여행자에게 손해를 가한 경우 여행업자는 여행자에게 손해를 배상하여야 합니다.

②여행업자의 귀책사유로 여행자의 극외여행에 필요한 여권, 사증, 재입국 허가 또는 각종 증명서 등을 취득하지 못하여 여행자의 여행일정에 차질이 생긴 경우 여행업자는 여행자로부터 절차대행을 위하여 받은 금액 전부 및 그 금액의 100%상당액을 여행자에게 배상하여야 합니다.

③여행업자는 항공기, 기차, 선박 등 교통기관의 연발착 또는 교통체증 등으로 인하여 여행자가 입은 손해를 배상하여야 합니다. 단, 여행업자가 고의 또는 과실이 없음을 입증한 때에는 그러하지 아니합니다.

④여행업자는 자기나 그 사용인이 여행자의 수하물 수령, 인도, 보관 등에 관하여 주의를 해태(懈怠)하지 아니하였음을 증명하지 아니하면 여행자의 수하물 멸실, 훼손 또는 연착으로 인한 손해를 배상할 책임을 면하지 못합니다.

제15조(여행출발 전 계약해제)①여행업자 또는 여행자는 여행출발전 이 여행계약을 해제할 수 있습니다. 이 경우 발생하는 손해액은 '소비자피해보상규정'(재정경제부고시)에 따라 배상합니다.

②여행업자 또는 여행자는 여행출발 전에 다음 각 호의 1에 해당하는 사유가 있는 경우 상대방에게 제1항의 손해배상액을 지급하지 아니하고 이 여행계약을 해제할 수 있습니다.

1. 여행업자가 해제할 수 있는 경우

- 가. 제13조제1항제1호 및 제2호사유의 경우
- 나. 다른 여행자에게 폐를 끼치거나 여행의 원활한 실시에 현저한 지장이 있다고 인정될 때
- 다. 질병 등 여행자의 신체에 이상이 발생하여 여행에의 참가가 불가능한 경우
- 라. 여행자가 계약서에 기재된 기일까지 여행요금을 납입하지 아니한 경우

2. 여행자가 해제할 수 있는 경우

- 가. 제13조제1항제1호 및 제2호의 사유가 있는 경우
- 나. 여행자의 3촌 이내 친족이 사망한 경우
- 다. 질병 등 여행자의 신체에 이상이 발생하여 여행에의 참가가 불가능한 경우
- 라. 배우자 또는 직계존비속이 신체이상으로 3일 이상 병원(의원)에 입원하여 여행 출발 전까지 퇴원이 곤란한 경우 그 배우자 또는 보호자 1인
- 마. 여행업자의 귀책사유로 계약서 또는 여행일정표(여행설명서)에 기재된 여행일정대로의 여행실시가 불가능해진 경우
- 바. 제12조제1항의 규정에 의한 여행요금의 증액으로 인하여 여행 계속이 어렵다고 인정될 경우

제16조(여행출발 후 계약해지) ① 여행업자 또는 여행자는 여행출발 후 부득이한 사유가 있는 경우 이 여행을 계약을 해지할 수 있습니다. 단, 이로 인하여 상대방이 입은 손해를 배상하여야 합니다.

② 제1항의 규정에 의하여 계약이 해지된 경우 여행업자는 여행자가 귀국하는데 필요한 사항을 협조하여야 하며, 이에 필요한 비용으로서 여행업자의 귀책사유에 의하지 아니한 것은 여행자가 부담합니다.

제17조(여행의 시작과 종료) 여행의 시작은 탑승수속(선박인 경우 승선수속)을 마친 시점으로 하며, 여행의 종료는 여행자가 입국장 보세구역을 벗어나는 시점으로 합니다. 단, 계약내용상 국내이동이 있을 경우에는 최초 출발지에서 이용하는 운송수단의 출발시각과 도착시각으로 합니다.

제18조(설명 의무) 여행업자는 계약서에 정하여져 있는 중요한 내용 및 그 변경사항을 여행자가 이해할 수 있도록 설명하여야 합니다.

제19조(보험가입 등) 여행업자는 이 여행과 관련하여 여행자에게 손해가 발생한 경우 여행자에게 보험금을 지급하기 위한 보험 또는 공제에 가입하거나 영업보증금을 예치하여야 합니다.

제20조(기타사항) ① 이 계약에 명시되지 아니한 사항 또는 이 계약의 해석에 관하여 다툼이 있는 경우에는 여행업자 또는 여행자가 합의하여 결정하되, 합의가 이루어지지 아니한 경우에는 관계법령 및 일반관례에 따릅니다.

② 특수지역에의 여행으로서 정당한 사유가 있는 경우에는 이 표준약관의 내용과 달리 정할 수 있습니다.

(4) 기획여행 실시 지침

□ 기획여행 실시 지침

(2001. 4. 14 제정, 시달)

1. 기획여행의 정의(관광진흥법 제2조 제3호)

가. 정의 : 여행업을 경영하는 자가 국외여행을 하고자 하는 여행자를 위하여 여행의 목적지, 일정, 여행자가 제공받을 운송 또는 숙박 등의 서비스내용과 그 요금 등에 관한 사항을 미리 정하고 이에 참가하는 여행자를 모집하여 실시하는 여행

☞ 특정 여행업체에서 여행일정, 가격, 교통편, 호텔 등급 등을 미리 정하여 직접 개발 판매하는 여행 상품은 모두 기획여행에 해당됨. 따라서 정의에 규정된 내용일부를 누락시켜도, 사실상여행업체가 주체가 되어 상품을 개발·모객하는 소위 패키지여행 등은 원칙적으로 기획여행으로 보아야 함

나. 기획여행제도의 의의

○ 기획여행제도는 소비자 피해보상과 여행업의 유통구조개선 차원에서 도입

☞ 상품의 구체적 내용을 고지케 하고 기획능력이 있는 업체로 하여금 상품을 개발, 광고, 판매할 수 있도록 함으로써 소비자 피해방지과 과장허위 광고 억제 등을 통한 시장질서 유지도모

다. 기획여행상품 제외 대상

○ 관광이 포함되지 않는 상품(순수 어학연수, 교육연수, 배낭여행, 에어텔 및 박람회 상품 등)

○ 공공기관 연수프로그램, 시찰, 국제회의, 국제대회 참관상품

※ 다만, 동 상품들은 출발일정과 현지 여행일정이 포함되지 않아야 함(박람회, 국제회의·대회의 개최기간 표시는 무방)

○ 여행객(단체 등)으로부터 의뢰 받은 희망관광

○ 업체 이미지 광고상품(요금과 출발일을 표시하지 않은 업체 홍보상품)

2. 기획여행실시 준수사항(동법 제12조, 시행규칙 제18조 제3항 및 제22조)

가. 5억원 이상의 보증보험 등에 가입하거나 영업보증금을 예치하고 이를 계속 유지

나. 기획여행상품의 광고

○ 여행업의 등록번호, 상호 및 소재지

○ 출발에서 도착까지의 일자별 여행국가 또는 도시 및 주요관광지, 행사내용

○ 여행참가자의 1인당 총정비

○ 최저여행인원 및 모집마감 시기

다. 기획여행업체 상품의 대리광고

- 기획여행업체 상품을 대리광고하는 여행업체는 반드시 상기 “나”항의 광고사항을 준수토록 지도
- 기획여행 업체명(주관업체)의 글자 크기는 대리광고 업체 명과 같거나 커야 함

3. 기획여행 실시 요건위반

가. “위 2. 가”항의 5억원 보증보험 등을 가입치 않고 기획여행을 실시하는 경우

나. 실제 자사에서 주체적으로 상품을 기획 판매하면서도 위 “2. 나”항의 광고표시를 하지 않은 경우(규칙개정 이후)

☞ 관광진흥법 시행령 제34조 제1항(행정처분 기준)에 따라 조치

다. 기획여행업체(주관업체)의 여행상품을 대리 광고하는 업체(참여업체)로서 광고내용에 참여업체임을 밝히지 않는 경우 이는 허위광고로 “표시·광고의 공정화에 관한 법률”등 관련법에 따라 처벌

1) 보증보험의 가입

- 관광진흥법 제9조에 觀光事業者는 당해사업과 관련하여 事故가 발생하거나 관광객에게 損害가 발생한 경우에는 文化觀光部令이 정하는 바에 따라 被害者에게 保險金을 지급할 것을 내용으로 하는 保險 또는 共濟에 加入하거나 營業保證金을 預置하도록 의무화하고 있다.
- 관광사업을 영위하고자 하는 자는 반드시 보험 또는 공제에 가입하거나 영업보증금을 예치하여야 하며, 등록기간 내내 이를 유지하여야 한다. 이를 이행치 않으면 행정처분의 대상이 된다.
- 가입 방법
 - 법 제9조의 규정에 의하여 그 사업을 개시하기 전에 여행알선과 관련한 사고로 인하여 여행자에게 피해를 준 경우 그 손해를 배상할 것을 내용으로 하는 보증보험 또는 영 제39조의 규정에 의한 공제(이하 “보증보험등”이라 한다)에 가입하거나 법 제43조의 규정에 의한 업종별 관광협회(업종별 관광협회가 구성되지 아니한 경우에는 지역별 관광협회)에 영업보증금을 예치하고 당해 사업을 하는 동안 계속하여 이를 유지하여야 한다.
- 가입금액
 - 여행업자가 가입 또는 예치하고 이를 유지하여야 할 보증보험등의 가입금액 또는 영업보증금의 예치금액은 다음 각호와 같다.
 1. 일반여행업의 경우 : 5천만원 이상
 2. 국외여행업의 경우 : 3천만원 이상
 3. 국내여행업의 경우 : 2천만원 이상
 4. 기획여행을 실시할 경우 : 5억원 이상(일반, 국외여행 보증보험 등과 별도 가입)
- 보증보험 등에 가입하거나 영업보증금을 예치한 자는 그 사실을 증명하는 서류를 지체없이 등록관청에 제출하여야 한다.
- 보증보험등의 가입, 영업보증금의 예치 및 그 배상금의 지급에 관한 절차 등은 문화관광부장관이 정하여 고시한다.

(5) 여행 상품 광고 관련 사업자 가이드라인

□ 여행 상품 광고 관련 사업자 가이드라인

(공정거래위원회 2006. 10. 26.)

1. 제정 목적

- 사업자가 여행상품 가격을 광고함에 있어 준수해야 할 내용과 위법행위 유형을 제시함으로써 여행상품 가격 표시의 기만성으로 인한 소비자피해 예방

11. 위법행위 유형 및 유사 심결례

1. 위법행위 유형

■ 광고에 제시한 여행 상품 가격 외에 추가경비가 있음에도 광고에 ‘추가경비 없음’이라고 기재하거나 ‘추가경비 유무’ 자체를 기재하지 않는 행위

⇒ 실제 소비자가 지불해야 하는 여행경비를 사실과 달리 표시·광고하여 소비자를 오인시키는 부당표시광고 행위 해당 가능(표시광고법 제3조)

⇒ ‘추가경비 유무’를 기재하지 않는 경우 중요정보고시 동시 위반(표시광고법 제4조)

* 기획여행을 실시하는 사업자는 광고상 제시한 가격외의 추가경비 유무, 관광진흥법 시행규칙 제18조 제3항의 규정에 의한 보증보험 가입여부 또는 영업 보증금 예치여부 등을 광고에 명시해야 함(표시광고법 제4조 및 중요정보고시)

■ 추가경비가 있다는 사실을 기재하였더라도 추가경비가 광고에 제시된 여행 상품 가격에 비하여 과다한 경우

⇒ 실제로는 여행상품 가액에 포함되어야 할 경비를 추가경비로 별도 징수함으로써 여행상품 가격을 실제로 다 저렴한 것처럼 표시·광고하여 소비자를 오인시키는 부당표시광고행위 해당 가능

■ 광고상 제시한 가격 외에 별도로 징수하는 유류할증료, 전쟁보험료, 관광진흥기금, 공항세 등 세금 명목의 추가비용을 실제 금액보다 과다하게 기재하는 행위

<예시>

·광고내용: 인천출국세+전쟁보험료+관광진흥기금+현지공항세+유류할증료(\$30)=100,000원

·실제금액: 약 90,000원

⇒ 세금 등의 “광고(기재)요금”과 “실제요금”의 차액은 사실상 여행상품가액에 포함되어야 할 금액인 바, 이를 “세금 등”에 포함시켜 징수함으로써 당해 여행상품가액을 실제보다 저렴한 것처럼 표시·광고하여 소비자를 오인시키는 부당표시광고행위 해당 가능

2. 유사 심결례

- 마닐라 특선이라는 제목 하에 “마닐라/팍상한/따가이따이 *초특급 만다린오리엔탈트레이더스 사용 4일 149,000원”이라고 광고하였으나, 실제로는 사업자가 제공하는 강제 옵션 상품을 구입하지 않는 한 14,900원으로는 피심인이 광고에 기재한 기본적인 여행이 불가능하므로 동 광고행위는 사실과 달리 소비자를 오인시킬 우려가 있는 허위과장광고행위임(2003. 4. 3. 의결 제2003 - 087호)

III. Q&A로 보는 사업자 가이드라인

◆ 광고에서 제시하는 여행경비에는 어떤 비용까지 포함시켜야 하나요?

- 소비자는 광고에 기재된 경비로 광고에서 밝힌 내용대로의 여행이 가능하여야 하므로, 여행경비에는 소비자가 여행을 하기 위하여 지불해야 하는 기본적인 비용을 모두 포함시키는 것이 타당
- 국내외 공항·항만세, 관광진흥개발기금 등 국외여행 표준약관에 기재된 경비, 필수선택 관광비용, 유류할증료, 전쟁보험료 등의 필수경비는 여행경비에 포함시켜야 함
- * 필수 경비를 '추가경비'로 별도 징수함과 동시에 그 금액이 과다할 경우 앞에서 언급한 바와 같이 위법할 수 있음

<국외여행 표준약관상 여행요금 내역>

1. 항공기, 선박, 철도 등 이용운송기관의 운임(보통운임기준) 2. 공항, 역, 부두와 호텔사이 등 송용버스 요금 3. 숙박요금 및 식사요금 4. 안내자경비 5. 여행 중 필요한 각종세금 6. 국내외 공항·항만세 7. 관광진흥개발기금 8. 일정표내 관광지 입장료 9. 기타 개별계약에 따른 비용

◆ 관광지에서 지불하는 팁, 선택 관광 비용, 선택 관광에 필요한 부대비용도 '추가경비'에 포함되나요?

- '추가경비'라 함은 소비자가 해당 기획여행을 하기 위하여 반드시 부담하여야 하는 필수적인 경비 중 광고 가격 외에 별도로 지불하는 경비를 의미하는 것임
- 개별적인 팁, 선택 관광 비용등은 현지에서 개별 구매자의 필요나 선택에 의하여 지출하게 되는 경비로서 추가경비에 포함되지 않음
- 단, 당해 여행상품 구매시 반드시 선택해야 하는 '필수선택관광' 비용은 필수경비이므로 여행경비에 포함시키는 것이 타당하며, 별도 징수시 반드시 '추가경비 있음'으로 명시하여야 함

◆ '추가경비 유무'는 어떠한 방법으로 기재하여야 하나요?

- '추가경비 유무'는 눈에 띄는 위치에 소비자가 잘 인식할 수 있을 정도의 크기와 색으로 명시하여야 함
 - '추가경비 유무'를 표시하였더라도 소비자들이 인식할 수 없다면 위법할 수 있음
 - 고객이 쉽게 알 수 있는가 여부는 표시위치, 글자크기, 글자 및 바탕색 등을 종합적으로 고려하여 사건별로 판단
 - * 신문광고 하단의 어두운 바탕색 위에 0.2~0.3cm 정도의 작은 글씨로 기재하는 경우 소비자들이 쉽게 인식하기 어렵다고 판단됨
 - 추가경비가 있는 경우에는 소비자가 해당 기획여행을 하기 위해 실제로 지불해야 할 경비에서 광고상 가격을 제외한 금액을 명시하여야 함
- <예시> 추가경비 있음(최고 ○○원)

◆ 기획여행 업체 상품을 대리하여 광고하는 경우에는 어떻게 해야 하나요?

- 기획여행 업체(주관업체)의 여행상품을 대리하여 광고하는 참여업체는 광고에 기획여행 업체명과 함께 자신이 참여업체임을 명시해야 함

(6) 식품 허위·과대광고 관련 규정

□ 식품위생법

- 식품위생법 제11조(허위표시등의 금지)
- 동법시행규칙 제6조제1항(허위표시·과대광고의 범위)
- 동법시행규칙 제6조제2항관련 별표 3 (허위표시·과대광고로 보지 아니하는 표시·광고의 범위와 그 적용 대상식품)
- 동법시행규칙 제53조관련 별표15 (행정처분기준)

1. 식품위생법 제11조제1항(허위표시등의 금지)

- 식품등의 명칭·제조방법 및 품질에 관하여는 허위표시 또는 과대광고를 하지 못하고, 식품·식품첨가물의 표시에 있어서는 의약품과 혼동할 우려가 있는 표시를 하거나 광고를 하여서는 아니된다. 식품·식품첨가물의 영양·원재료 성분 및 용도에 관하여도 또한 같다.

2. 식품위생법시행규칙 제6조제1항(허위표시·과대광고의 범위)

- 용기·포장 및 라디오·인쇄물·간판·인터넷 그 밖의 방법에 의하여 식품등의 명칭·제조방법·품질·영양·원재료·성분 또는 사용에 대한 정보를 나타내거나 알리는 행위중 다음에 해당하는 표시 및 광고는 허위표시·과대광고에 해당된다.

- (1) 법 제22조의 규정에 의하여 허가·신고 또는 보고한 사항이나 수입신고한 사항과 다른 내용의 표시·광고
- (2) 질병의 치료에 효능이 있다는 내용 또는 의약품으로 혼동할 우려가 있는 내용의 표시·광고
- (3) 제품의 원재료 또는 성분과 다른 내용의 표시·광고
- (4) 제조연월일 또는 유통기한을 표시함에 있어서 사실과 다른 내용의 표시·광고
- (5) 제조방법에 관하여 연구 또는 발견한 사실로서 식품학·영양학 등의 분야에서 공인된 사항 외의 표시·광고. 다만, 제조방법에 관하여 연구 또는 발견한 사실에 대한 식품학·영양학 등의 문헌을 인용하여 문헌의 내용을 정확히 표시하고, 연구자의 성명·문헌명·발표연월일을 명시하는 표시·광고는 그러하지 아니함.
- (6) 각종의 감사장·상장(정부표창규정에 의하여 제품과 직접 관련하여 수여한 상장 제외) 또는 체험기 등을 이용하거나 “주문쇄도”·“단체추천” 또는 이와 유사한 내용을 표현하는 광고
- (7) 외국어의 사용 등으로 외국 제품으로 혼동할 우려가 있는 표시·광고 또는 외국과 기술 제휴한 것으로 혼동할 우려가 있는 내용의 표시·광고
- (8) 다른 업소의 제품을 비방하거나 비방하는 것으로 의심되는 광고이거나 제품의 제조방법·품질·영양·원재료·성분 또는 효과와 직접 관련이 적은 내용을 강조함으로써 다른 업소의 제품을 간접적으로 다르게 인식되게 하는 광고
- (9) 객관적인 사실에 근거하지 아니하고 “최고” “가장 좋은” 또는 “특” 등의 표현이나 “특수제법” 등의 모호한 표현으로 소비자를 현혹시키거나 현혹시킬 우려가 있는 표시·광고(“Best”·“Most”·“Special” 등이나 “베스트”·“모스트”·“스페셜” 등도 같음)
- (10) 미풍양속을 해치거나 해칠 우려가 있는 저속한 도안·사진 등을 사용하는 표시·광고 또는 미풍양속을 해칠 우려가 있는 음향을 사용하는 광고
- (11) 화학적 합성품의 경우 그 원료의 명칭등을 사용하여 화학적 합성품이 아닌 것으로 혼동할 우려가 있는 광고
- (12) 판매 사례품 또는 경품판매 등 사행심을 조장하는 내용의 광고(독점규제및공정거래에관한법률에 의하

여 허용되는 경우를 제외)

3. 식품위생법시행규칙 제6조제2항관련 별표3 (허위 표시·과대광고로 보지 아니하는 표시·광고의 범위와 그 적용대상식품)

1) 적용대상식품 : 특수영양식품

2) 표시 및 광고

○ 표시 : 식품의 용기·포장에 기재하는 문자, 숫자 또는 도형

○ 광고 : 라디오, 텔레비전, 신문, 잡지, 영상, 인터넷, 제품판매와 관련한 제품설명서와 특정회원용 제품설명서등 인쇄물을 통한 제품선전 및 소개

가. 유용성

(1) 식품영양학적으로 공인된 사실의 표현(예시 : 임신수유기 영양보급, 병후 회복시 영양보급, 노약자 영양보급, 환자에 대한 영양보조 등)

(2) 제품에 함유된 영양성분의 식품영양학적 기능 및 작용의 표현(예시 : 비타민, 칼슘, 철, 아미노산, 지방산 등의 기능 및 작용)

나. 용도

(1) 제품의 제조목적이나 주요 용도에 따라 용도의 표현(예시 : 유아식, 환자식 등)

(2) 특정 질병을 지칭하지 아니하는 단순한 원장 내용의 표현(예시 : 발육기, 성장기, 임신수유기, 갱년기, 노화기에 좋다 등)

다. 섭취방법·섭취량

제품의 성질상 섭취방법과 섭취량을 표현하여야 할 경우 해당 제품의 식품영양학적 기준으로 가장 적합하다고 생각되는 섭취방법과 섭취량

4. 허위·과대광고 행정처분 기준

(1) 허위·과대광고 관련 행정처분기준(시행규칙제53조 관련 별표15)

식품제조·가공업등			
위반사항	1차위반	2차위반	3차위반
질병의 치료나 효능이 있다는 내용의 표시나 광고	영업정지 15일과 당해제품 폐기	영업정지 1월과 당해제품 폐기	영업정지 2월과 당해제품 폐기
의약품으로 혼동할 우려가 있는 내용의 표시나 광고	영업정지 15일	영업정지 1월	영업정지 2월
체험기 및 체험사례 등 이와 유사한 내용을 표현하는 광고	품목제조정지 1월	품목제조정지 2월	품목제조정지 3월
사행심을 조장하는 내용의 광고를 한 때	시정명령	품목제조정지 2월	품목제조정지 3월
기타 식품위생법 위반 광고	시정명령	영업정지 7일	영업정지 15일
식품판매업등			
위반사항	1차위반	2차위반	3차위반
질병의 치료나 효능이 있다는 내용의 표시나 광고	영업정지 15일과 당해제품 폐기	영업정지 1월과 당해제품 폐기	영업정지 2월과 당해제품 폐기
의약품으로 혼동할 우려가 있는 내용의 표시나 광고	영업정지 15일	영업정지 1월	영업정지 2월
체험기 및 체험사례 등 이와 유사한 내용을 표현하는 광고	영업정지 7일	영업정지 15일	영업정지 1월
사행심을 조장하는 내용의 광고를 한 때	영업정지 5일	영업정지 10일	영업정지 20일
기타 식품위생법 위반 광고	시정명령	영업정지 7일	영업정지 15일
식품접객업			
위반사항	1차위반	2차위반	3차위반
질병의 치료나 효능이 있다는 내용이나 의약품으로 혼동한 우려가 있는 내용의 표시나 광고를 한 때	영업정지 15일	영업정지 1월	영업정지 2월
사행심을 조장하는 내용의 광고를 한 때	영업정지 7일	영업정지 15일	영업정지 1월
기타 식품위생법 위반 광고	시정명령	영업정지 7일	영업정지 15일

(2) 벌칙(법 제77조제1호)

법 제11조(허위표시등의 금지)제1항을 위반한 자에 대해서는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다.

5. 광고사전심의

특수영양식품 가운데 식사대용식품 중 체중조절용식품에 대한 광고를 하는 때에는 한국식품공업협회에서 사전심의를 받도록 하고 있음.

(1) 심의대상 : 신문, 잡지, 제품설명서, 전단, 교통수단을 이용한 광고물

(2) 심의기구 : 한국식품공업협회(서울시 서초구 방배동 1002-6

☎ 02-585-5052)

(3) 행정처분

광고사전심의를 받지 아니하거나 심의결과 부적합한 광고문안을 시정하지 아니하고 광고를 한 식품 및 식품첨가물 제조·가공업자, 식품소분·판매·운반영업자

(1차 영업정지 15일, 2차 영업정지 1월, 3차 영업정지 3월)

□ 건강기능식품에관한법률

- 건강기능식품에관한법률 제18조 (허위·과대의 표시·광고 금지)
- 동법시행규칙 제21조관련 별표5 (허위·과대의 표시·광고의 범위)
- 동법시행규칙 제31조관련 별표9 (행정처분기준)
- 동법 제16조 (기능성 표시·광고의 심의)

1. 법 제18조(허위·과대의 표시·광고 금지)

- 영업자는 건강기능식품의 명칭, 원재료, 제조방법, 영양소, 성분, 사용방법, 품질 등에 관하여 허위·과대의 표시·광고를 하여서는 아니된다.

- (1) 질병의 예방 및 치료에 효능·효과가 있거나 의약품으로 오인·혼동할 우려가 있는 내용의 표시·광고
- (2) 사실과 다르거나 과장된 표시·광고
- (3) 소비자를 기만하거나 오인·혼동시킬 우려가 있는 표시·광고
- (4) 의약품의 용도로만 사용되는 명칭(한약의 처방명을 포함)의 표시·광고
- (5) 심의를 받지 아니하거나 심의 받은 내용과 다른 내용의 표시·광고

2. 허위·과대의 표시·광고의 범위(시행규칙 제21조 관련 별표5)

- (1) 질병의 예방 및 치료에 효능·효과가 있거나 의약품으로 오인·혼동할 우려가 있는 내용의 표시·광고에 해당하는 경우

가. 질병 또는 질병군의 발생을 사전에 방지한다는 내용의 표시·광고

나. 질병 또는 질병군에 효과가 있다는 내용의 표시·광고

다. 질병의 특징적인 징후 또는 증상에 대해 효과가 있다는 내용의 표시·광고

라. 제품명, 학술자료, 사진 등을 활용하여 질병과의 연관성을 암시하는 표시·광고. 다만, 질병의 발생 위

험을 감소시키는데 도움이 된다는 표시·광고의 경우에는 해당되지 아니함

마. 의약품에 포함된다는 내용의 표시·광고.

바. 의약품을 대체할 수 있다는 내용의 표시·광고

사. 의약품의 효능 또는 질병 치료의 효과를 증가시킨다는 내용의 표시·광고

(2) 사실과 다르거나 과장된 표시·광고에 해당하는 경우

가. 법 제5조 내지 법 제7조의 규정에 의하여 허가받은 사항이나 신고한 사항 또는 법 제8조의 규정에 의하여 수입신고한 사항과 다른 내용의 표시·광고

나. 식품의약품안전청장이 인정하지 아니한 기능성을 나타내는 내용의 표시·광고

다. 정부 또는 관련공인기관의 수상·인증·선정·특허와 관련하여 사실과 다른 내용의 표시·광고

라. 객관적인 사실에 근거하지 아니하고 “최고” “가장좋은” 또는 “특” 등의 표현으로 소비자를 현혹시키거나 현혹시킬 우려가 있는 표시·광고. 이 경우 “Best”·“Most”·“Special” 등의 외국어 표기와 “베스트”·“모스트”·“스페셜” 등의 외국어 한글표기도 이와 같다.

(3) 소비자를 기만하거나 오인·혼동시킬 우려가 있는 표시·광고에 해당하는 경우

가. 각종의 감사장 또는 체험기 등을 이용하거나 “주문해도”·“단체추천” 또는 이와 유사한 내용을 표현하는 광고

나. 의사, 치과의사, 한의사, 수의사, 약사, 한약사, 대학교수 또는 그 밖의 자가 제품의 기능성을 보증하거나, 제품을 지정, 공인, 추천, 지도 또는 사용하고 있다는 내용 등의 표시·광고

다. 외국어의 사용 등으로 외국제품으로 혼동할 우려가 있는 표시·광고 또는 외국과 기술 제휴한 것으로 혼동할 우려가 있는 내용의 표시·광고

라. 해당 제품의 제조방법·품질·영양소·원재료·성분 또는 효과와 직접 관련이 적은 내용을 강조함으로써 다른 업소의 제품을 간접적으로 다르게 인식되게 하는 광고

마. 비교표시·광고의 경우 그 비교대상 및 비교기준이 명확하지 않거나 비교내용 및 비교방법이 적정하지 아니한 내용의 표시·광고

(4) 의약품의 용도로만 사용되는 명칭(한약의 처방명을 포함한다)의 표시·광고

가. 법 제24조제3항의 규정에 의하여 식품의약품안전청장이 정한 의약품의 용도로만 사용되는 원료 및 유사한 건강기능식품등에 대한 내용의 표시·광고

3. 허위·과대광고 처벌규정

(1) 행정처분기준(시행규칙 제31조 관련 별표9)

위 반 사 항	1차 위반	2차 위반	3차 위반
질병의 예방 및 치료에 효능·효과가 있거나 의약품으로 오인·혼동할 우려가 있는 내용의 표시·광고	<제조업> 품목류제조정지 2월 <수입업·판매업> 영업정지 1월	영업정지 2월 영업정지 2월	영업정지 3월 영업정지 3월
사실과 다르거나 과장된 표시·광고를 한 때	<제조업> 품목제조정지 2월 <수입업·판매업> 영업정지 1월	영업정지 2월 영업정지 2월	영업정지 3월 영업정지 3월
소비자를 기만하거나 오인·혼동시킬 우려가 있는 표시·광고를 한 때	<제조업> 품목제조정지 2월 <수입업·판매업> 영업정지 1월	영업정지 2월 영업정지 2월	영업정지 3월 영업정지 3월
의약품의 용도로만 사용되는 명칭(한약의 처방명을 포함)의 표시·광고를 한 때	<제조업> 품목제조정지 2월 <수입업·판매업> 영업정지 1월	영업정지 2월 영업정지 2월	영업정지 3월 영업정지 3월
법 제16조제1항의 규정에 따라 심의를 받지 아니하거나 심의받은 내용과 다른 내용의 표시·광고를 한 때	영업정지 2월	영업정지 3월	영업허가취소 또는 영업소폐쇄

(2) 벌칙(법 제44조)

법 제18조제1하의 규정에 위반하여 허위·과대의 표시·광고를 한 자는 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다. 이 경우 징역과 벌금을 병과할 수 있음.

4. 기능성 표시·광고의 심의(법 제16조)

건강기능식품의 기능성 표시·광고를 하고자 하는 자는 (사)한국건강기능식품협회에서 기능성 표시·광고에 대한 심의를 받아야 함.

(1) 심의대상

가. 법 제3조제3호의 규정에 의한 건강기능식품의 기능성 표시

나. 법 제3조제4호의 규정에 의한 건강기능식품의 기능성 광고

(2) 심의기관 : (사)한국건강기능식품협회(서울시 서초구 방배동 882-33 세일빌딩 4F~8F)

☎ 02-3479-2100)

(7) 관광불편신고센터운영에관한규정

□ 관광불편신고센터운영에관한규정

제정 1995. 7. 27 문화체육부훈령 제50호
 개정 1997. 12. 24 문화체육부훈령 제74호
 개정 1999. 11. 3 문화관광부훈령 제47호
 개정 2001. 2. 2 문화관광부훈령 제64호
 개정 2003. 3. 18 문화관광부훈령 제92호
 개정 2006. 4. 26 문화관광부훈령 제 호

제1조(목적) 내·외국인관광객의 관광불편사항을 파악·시정함으로써 명량한 관광분위기를 조성하고 한국관광의 이미지를 제고시키기 위하여 관광불편신고센터(이하 “신고센터”라 한다)의 설치 및 운영요령을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(불편신고) ① 관광을 위한 시설 또는 수단을 이용하는 자는 누구든지 관광불편신고(이하 “신고”라 한다)를 할 수 있다.

② 관광사업 및 그 종사원은 신고자에 대하여 어떠한 불이익이나 부당한 대우 또는 신고 방해를 하여서는 아니된다.

제3조(신고센터) ① 서울특별시·광역시·도지사(이하 “시·도지사”라 한다) 및 한국관광공사사장은 신고센터를, 한국일반여행업협회장은 여행업과 관련한 신고센터를 설치·운영하여야 한다. 다만, 시·도지사는 필요한 경우에 시장·군수·구청장에 신고센터를 설치·운영하게 할 수 있으며, 지역별 관광협회에 신고센터의 설치·운영을 요청할 수 있다.

② 신고센터의 근무직원은 각 기관의 업무실정에 맞도록 구성한다.

③ 신고센터는 신고전화를 설치·운영하여야 하며, 그 전화번호는 가급적 그 지역 전화 국번호의 0101번으로 통일하여야 한다.

④ 제1항의 단서규정에 의하여 시·군 또는 지역별 관광협회에 신고센터가 설치되었을 때에는 시·도지사는 즉시 설치일자·설치장소·신고센터 전화번호 등을 문화관광부장관에게 보고하여야 한다.

제4조(신고대상) ① 신고센터에서 처리할 신고대상을 다음과 같다.

1. 여행업소·관광숙박업소·관광객이용시설업소 또는 관광편의시설업소(이하 “관광업소”라 한다)의 이용에 따른 위법·부당행위
2. 관광업소 종사원의 불친절 행위 등 관광불편사항
3. 관광관계법령·고시 및 예규 등에 관한 문의사항
4. 기타 관광행정발전을 위한 의견

② 다음 각호의 신고는 처리하지 아니할 수 있다.

1. 신고인의 주소·성명이 없거나 신고내용이 불분명하거나 허위사실인 경우
2. 단순히 특정인을 비방하거나 중상 모략할 목적의 신고사항
3. 법원의 판결에 의하여 확정되었거나 재판에 계류중인 사항
4. 이미 수사나 감사중에 있는 사항

5. 관광관련 행정기관에 이의신청·심사청구·심판청구·기타법령에 불복하여 신청한 동일내용의 신고사항

제5조(신고방법) ① 신고는 다음 각호의 방법에 의한다.

1. 면 담
2. 전 화
3. 우 편
4. 모사전송
5. 인터넷 등

② 별지 제1호 서식에 의한 우편엽서의 경우에는 우편요금을 수취인 부담 으로 한다.

제6조(접수 및 처리) ① 각 신고센터는 일체의 신고사항 접수 및 처리결과를 별지 제2호서식에 의거 기록·관리 하여야 한다.

② 신고된 사항의 처리·처리기간의 계산·처리결과와 통지 등은 민원사무처리에 관한 법률에서 정하는 바에 따르 며, 처리기간은 다음 각호의 기간이내에 처리한다.

1. 전화·면담 등의 신고사항중 경미한 신고사항은 즉시 처리한다.
2. 즉시처리 사항이 아닌 신고사항은 7일 이내에 처리하여야 한다.
3. 처리기관은 부득이한 사유로 관광불편신고사항이 처리기간내에 처리하기 곤란하다고 인정되는 경우에는 당해 관광불편신고사항의 처리기간의 범위내에서 1회에 한하여 그 처리기간을 연장할 수 있다.

③ 한국관광공사가 타기관이나 단체에서 처리하여야 할 사항을 접수한 때에는 3근무시간이내에 모사전송 (FAX)이나 컴퓨터통신 등을 이용하여 타기관이나 단체에 송부하여야 한다.

④ 한국관광공사는 외국어 신고사항에 대하여는 8근무시간 이내에 번역하여 처리기관에 이송하여야하며 처 리기관은 외국어신고사항에 대하여는 영어 또는 자국어로 회신하여야 한다.

제7조(처리기관) ① 신고사항의 처리기관은 다음 각호와 같다.

1. 문화관광부
 - 가. 관할 관광사업체에 관련된 행정조치, 정책적 건의사항 등
 - 나. 삭 제
 - 다. 삭 제
2. 한국관광공사
 - 가. 감사서한 및 안내사항
 - 나. 전화면담신고 사항중 신고인이 출국이전에 조치를 요하는 사항
3. 특별시·광역시·도(이하 “시·도”라 한다) 및 시·군·구 등 행정기관 : 관할 관광사업체에 관련된 관광불편사항 처리, 행정조치 및 정책적 건의사항 등
4. 한국일반여행업협회 : 여행업과 관련된 불편사항

② 문화관광부장관, 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 여행업과 관련된 불편사항을 한국일반여행업협회에 이 송하여 처리하게 할 수 있다.

③ 제6조제3항, 제7조제2항의 규정에 의하여 타기관이나 단체로부터 신고사항을 이송받아 처리하는 기관은 처리결과를 신고인에게 회신하고, 그 처리내용을 별지 제3호서식에 의거 접수기관에 통보하여야 한다.

제8조(위원회 설치) 한국관광협회중앙회·한국일반여행업협회 및 지역별 관광협회는 신고된 사항의 공정한 처리를 위하여 업계·학계·법조계·시민단체 관계자 등으로 구성된 관광불편신고처리위원회를 설치·운영할 수 있다.

다만, 한국일반여행업협회장은 제7조 제1항 제4호의 기능을 수행하기 위하여 법조계, 업계, 시민단체, 학계 등

으로 구성된 여행불편처리위원회를 둔다.

- 제9조(안내문 등의 게시)** ① 공항안내소·관광안내소 또는 관광업소의 운영자는 이용자가 보기 쉬운 장소에 관광불편신고 안내문을 게시하여야 하며 10매이상의 신고엽서를 상시 비치하여야 한다.
- ② 여행업소의 경우에는 여행안내문 및 일정표 등에 신고센터 안내문을 반드시 삽입·인쇄하여 안내원이 그 취지를 홍보하도록 하여야 한다.
- ③ 시·도지사, 한국관광공사 사장, 한국관광협회중앙회장 및 한국일반여행업협회회장은 위 각항의 규정이 준수될 수 있도록 필요한 조치를 취할 수 있다.

제10조(안내문 등 제작·배포) ① 게시용 안내문은 별표1과 같다.

- ② 한국관광공사는 게시용 안내문 및 신고엽서를 일괄 제작하여 시·도 및 한국관광협회중앙회와 한국일반여행업협회 등에 공급하고, 이를 관련업소에 배포해줄 것을 요청할 수 있다. 다만, 필요한 경우에는 시·도 및 한국관광협회중앙회(지역별 관광협회를 포함한다)와 한국일반여행업협회에서도 시·도 및 한국관광협회중앙회와 한국일반여행업협회를 수신처로 하는 별지 제1호서식의 신고엽서를 제작하여 관련업소에 배포할 수 있다.
- ③ 각 시·도 및 한국관광협회중앙회와 한국일반여행업협회는 신고센터 전화번호의 변경이나 기타 추가소요가 발생한 때에는 한국관광공사에 전화번호의 변경이나 게시용 안내문 및 신고엽서의 추가 공급을 요청할 수 있다.

제11조(홍보) 신고센터 운영과 관련된 기관 또는 단체에서는 내·외국인이 신고센터를 널리 이용할 수 있도록 인쇄매체·전파매체·기타수단을 통하여 신고센터의 이용에 대해 홍보할 수 있다.

제12조(보고 등) ① 처리기관의 장은 처리내용을 취합하여 별지 제4호서식, 별지 제5호서식에 의거 매분기 익월 15일까지 한국관광공사사장에게 통보하여야 한다.

- ② 한국관광공사 사장은 별지 제6호서식에 의거 매년 관광불편신고종합분석결과를 다음연도 2월말까지 작성하여 문화관광부장관에게 제출하여야 한다.

제13조(지도·감독 등) ① 문화관광부장관은 시·도, 한국관광공사 및 관련기관과 합동으로 신고센터운영과 관련하여 관광업소 등에 대한 지도·점검을 실시할 수 있다.

- ② 문화관광부장관은 시·도지사 및 한국관광협회중앙회장과 한국일반여행업협회장에게 관련업소의 안내문, 신고엽서 등의 게시·부착·비치상태에 대해 지도·감독하고, 필요한 경우 적절한 조치를 취해 줄 것을 요청할 수 있다.

부 칙

- ① (시행일) 이 규정은 발령한 날로부터 시행한다.

【 별지:1호서식 】

(前)

<h1 style="margin: 0;">P O S T C A R D</h1> <p style="margin: 10px 0;">(For the Report of Tourist Complaint 觀光苦情申告用)</p> <p>Name名前(Mr, Mra, Miss) :</p> <p>Nationality國籍 :</p> <p>Address住所 :</p> <p style="text-align: center;">To : Tourist Complaint Center KOREA TOURISM ORGANIZATION 觀光苦情申告 韓國觀光公社 관광불편신고센터</p> <div style="display: flex; justify-content: center; gap: 10px; margin-top: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">1</div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">0</div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">0</div> <div style="font-size: 24px;">-</div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">6</div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">0</div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">9</div> </div>

(後)

여행중 불편한 점이나 건의사항 이 있으면 이엽서에 기재하여 우체통에 넣어 주시기 바랍니다.	Please note any difficulty experienced and this card into a mailbox.	
Date of Occurrence <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 5px;"> 生 月 日 </div>	Place of Occurrence	

【별지 : 1호서식】

(앞면)

우편엽서(우편요금은 수신인 부담입니다.)

관광불편신고용

(신고인) 성 명
 주 소

귀하의 관광여행과 관련하여
부당한 피해를 보셨거나
건전관광을 위하여 건의사항이
있으시다면 뒷면에 그 내용을
기재하여 우체통에 넣어
주시기 바랍니다.

수신 한국관광공사
 관광불편신고센터

서울중앙우체국사서함 1879

1	1	0	6	1	8
---	---	---	---	---	---

(뒷면)

※ 발생일자, 장소, 대상(숙박업체, 여행사, 차량번호, 기사
또는 안내양 성명)을 상세히 기재하시기 바랍니다.

신고안내

여행중 느끼신 불편사항이나 건의사항이 있으시면 아래의
연락처로 전화주십시오.

성심껏 도와드리겠습니다.

지역명 : 지역전화번호(한국관광공사의 경우 생략)

지역명 : 제주도관광불편신고센터(예시)

서울 : (02) 735-0101

한국관광공사 관광불편신고센터, 서울중앙우체국사서함903

(이하영문, 일문의 경우 생략 내용동일)

NOTICE

IN CASE YOU HAVE COMPLAINTS OR NEED HELP DURING
YOUR STAY IN KOREA, PLEASE GIVE US A CALL.

WE ARE PREPARED TO DO OUR BEST TO HELP YOU.

PHONE : 지역전화번호(영어지역명)

TOURIST COMPLAINT CENTER, CHEJU-DO PROVINCE(EX.)

PHONE : (02)735-0101(SEOUL)

한국관광공사 관광불편신고센터, 서울중앙우체국사서함903

TOURIST COMPLAINT CENTER, KOREA NATL TOURISM CORP.

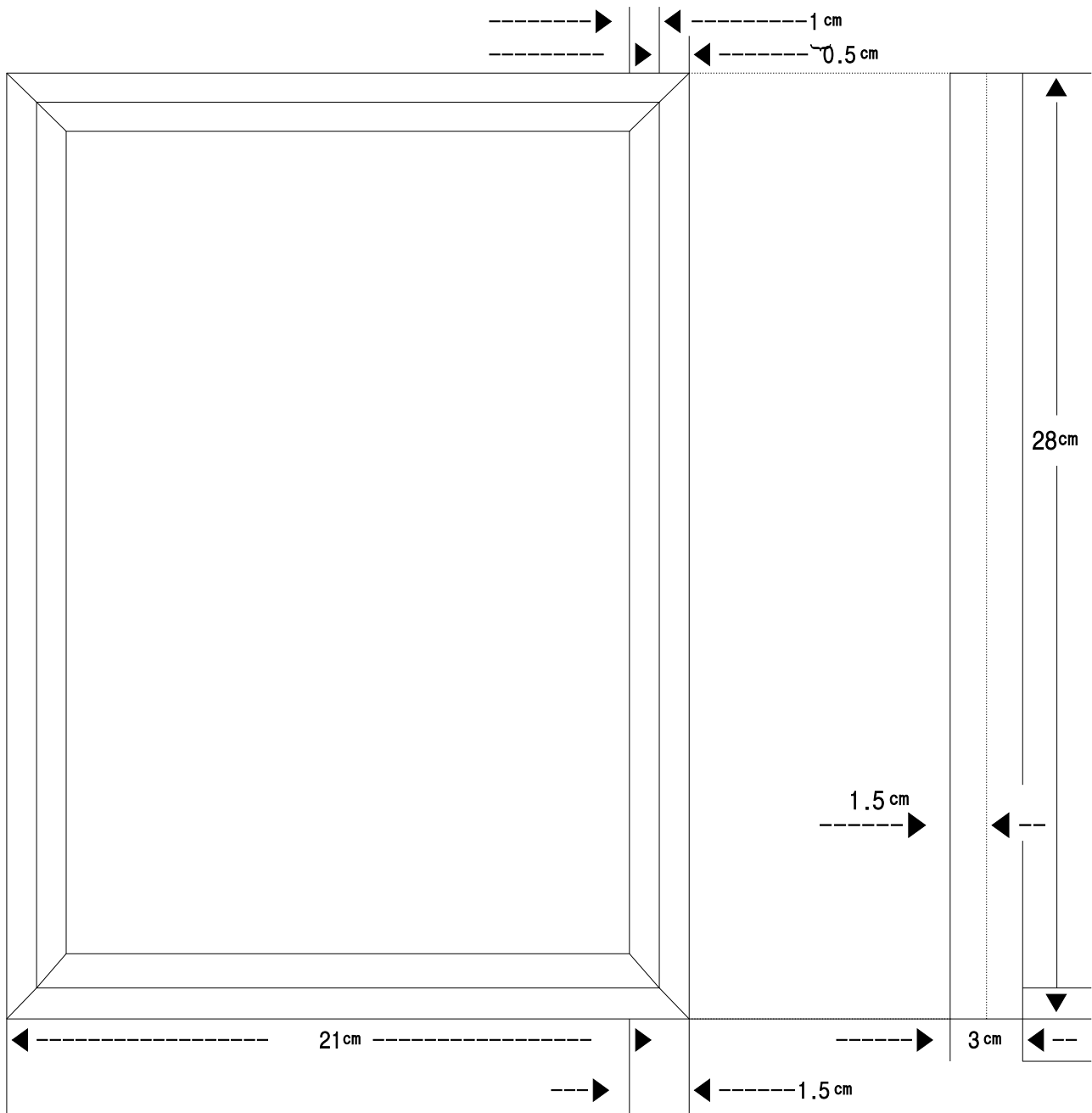
C.P.O. Box 903, SEOUL

案 內 韓國旅行中

(별표1)

【별표2】

게시 용액 자사양서



1. 규모 : 가로 21 cm × 세로 28 cm

2. 재료 : 테 - 목재 (백색 페인트)

전면 - 유리, 후면 - 합판 (유동식 접착 목재 받침대)

4. 부 록

관광불편신고 접수처리 대장

(별지 2호서식)

접수번호 접수일자	접수자	신고인 성명	신고방법, 유형 및 신고내용	담당자	결재	처리방법, 결과

신고사항 처리결과

(별지 : 3호서식)

접수일자 및 번호	신고방법	구분	신고인 성명 및 주소	신고내용	처리내용	비고

기관명

(전화번호)

200 . . .

수신 :

(수신처 보존기간)

참조 :

발신명의: (인)

제목 : 관광불편신고처리 현황

(별지 : 4호 서식)

구분 유형별	접수			처리내용							
	전기 이월	당기 접수	계	기관이송		직접처리		처리불가		계	
				전기 이월	당기 접수	전기 이월	당기 접수	전기 이월	당기 접수	전기 이월	당기 접수
계											

분류기호 및

문서번호 :

기관명

(전화번호)

수신 :

참조 :

제 목 : 신고접수 및 조치결과 집계표

(별지 : 5호 서식)

구 분	유 형 별		신 고 건 수	신 고 자		신 고 방 법					조 치 결 과			
				내 국 인	외 국 인	전 화	엽 서	서 신	면 담	녹 음	처 리	기관 이 송	진 행	처리 불가
불 편 사 항	호텔 및 여관													
	여 행 사	일 반												
		해 외												
		국 내												
	쇼 핑													
	음 식 점													
	택 시 횡 포													
	공항 및 항공													
	유객알선행위													
	분실 및 도난													
	문의및협조													
	안내표지판													
	전 세 버 스													
	기 타													
	소 계													
불 편 외 사 항	감사내용													
	여행소감													
	기 타													
	소 계													
계														

4. 부 록

분류기호 및
문 서 번 호

기 관 명
(전화번호)

20.
(수신처보존기간)

수 신 :

참 조 :

발신명의 : (인)

제 목 : 관광불편신고종합분석결과

○ 신고사항 처리현황

(별지 : 6호 서식)

접 수 건 수					처 리 결 과								
전 화	면 담	이 송	기 타	계	취 소	정 지	경 고	시 정	불 문	처리 불가	과징금	기 타	계
											건 만원		

○ 신고다발업체 처리현황(당해년도 3회 이상)

업 체	신고내용	처리내용	개선사항	대 책

○ 종합평가분석결과서는 다음 사항을 반드시 포함하여야 한다.

- 총 평
- 효 과
- 문제점(운영상, 내용의 유형별, 신고사항의 증감 등)
- 개선대책
- 기타건의사항

다. 전국 관광불편신고센터 설치현황

<표 28> 관광불편신고센터 설치현황

설치기관/단체		전화번호	팩시번호	주소
• 한국관광공사(관광정보서비스팀)		(02)735-0101	777-0102	서울특별시 중구 청계천로 40
• 서울특별시(숙박여행업팀)		(02)2171-2464	2171-2465	서울특별시 중구 을지로1
• 부산광역시(관광진흥과)		(051)888-3515	888-3509	부산광역시 연제구 중앙로 2001
• 대구광역시(관광과)		(053)803-3893	803-3879	대구광역시 중구 공평로 130
• 인천광역시(관광진흥과)		(032)440-4055	440-4049	인천광역시 남동구 시청앞길 25
• 광주광역시(관광과)		(062)384-9368	613-3629	광주광역시 서구 내방로 410
• 대전광역시(관광과)		(042)471-0101	600-2439	대전광역시 서구 둔산2동 1420
• 울산광역시(관광과)		(052)229-3854	229-3849	울산광역시 남구 중앙로 182
• 경기도	제1청사(관광문화산업과)	(031)249-3334	249-3339	경기도 수원시 팔달구 도청앞길 63
	제2청사(관광개발과)	(031)850-2684	850-2689	경기도 의정부시 제2청사1로 66
• 강원도(관광정책과)		(033)249-3345	249-4050	강원도 춘천시 중앙로 1(봉의동 15)
• 충청북도(관광과)		(043)220-3338	220-4259	충청북도 청주시 상당로 158
• 충청남도(관광과)		(042)220-3331	220-3336	대전광역시 중구 중앙로 155
• 전라북도(관광진흥과)		(063)280-3331	280-3339	전라북도 전주시 완산구 효자로 2
• 전라남도(관광진흥과)		(061)286-5231	286-4770	전라남도 무안군 삼향면 남악리 1000
• 경상북도(관광진흥과)		(053)950-2347	950-3339	대구광역시 북구 연암로 60
• 경상남도(관광진흥과)		(055)211-4856	211-4859	경상남도 창원시 대방로 1
• 제주특별자치도(관광정책과)		(064)710-3323	710-3319	제주도 서귀포시 법환동 731
• 속초시(관광과)		(033)639-2365	639-2384	강원도 속초시 중앙로 461
• 경주시(문화관광과)		(054)779-6393	779-6399	경상북도 경주시 동천동 800
• 아산시(문화관광과)		(041)540-2822	540-2569	충청남도 아산시 시민로 124
• 공주시(문화관광과)		(041)853-0101	840-2161	충청남도 공주시 봉황로 342
• 통영시(문화관광과)		(055)650-5371	650-5389	경상남도 통영시 무전동 357
• 부여군(문화관광과)		(041)830-2255	830-2239	충청남도 부여군 부여읍 동남리 725
• 한국일반여행업협회 여행불편처리센터		(02)752-8692	752-8694	서울특별시 마포구 도화2동 51-1 성우BD 1206호

라. 지자체 자체 신고접수 현황

※ 2006.4.26 관광불편신고센터운영에 관한 규정 개정으로 각 처리기관에서 처리내용을 매분기 공사로 통보하는 조항(제 12조) 신설

<표 29> 지자체 자체 신고 접수 현황

(07. 2. 26 기준)

구분		유형	처리내용				건수
			기관이송	직접처리	감사내용	처리불가	
서울특별시	3분기	여행사	-	4	-	-	4
	4분기	여행사	6	13	-	-	19
	총		6	17		-	23
부산광역시	3분기	쇼핑	1	-	-	-	1
		음식점	1	-	-	-	1
		기타	3	2	-	-	5
	4분기	기타	2	-	-	-	2
	총		7	2	-	-	9
대구광역시	3분기	여행사	3	-	-	-	3
		기타	1	-	-	-	1
	4분기	여행사	3	-	-	-	3
	총		7	-	-	-	7
인천광역시	3분기	숙박	-	1	-	-	1
		기타	4	-	-	-	4
	4분기	버스	-	2	-	-	2
	총		4	3	-	-	7
광주광역시	미통보						
대전광역시	3~4분기	-	-	-	-	-	-
울산광역시	3~4분기	-	-	-	-	-	-
경기도(1청사)	3~4분기	숙박	1	-	-	-	1
		쇼핑	2	1	-	-	3
		음식점	1	-	-	-	1
		택시	1	-	-	-	1
		안내표지판	1	-	-	1	2
		버스	1	-	-	-	1
		기타	23	2	-	1	26
		문의 및 협조	1	2	-	-	3
	기타	1	1	-	-	2	
총		32	6		2	40	
경기도(2청사)	미통보						
강원도	3분기	숙박	5	-	-	-	5
		음식점	1	-	-	-	1
		기타	11	-	-	-	11
	4분기	숙박	2	-	-	-	2
		기타	8	-	-	-	8
	총		27	-	-	-	27
충청북도	미통보						
충청남도	1~4분기	숙박	1	-	-	-	1
		음식점	2	-	-	-	2
		택시	1	-	-	-	1
		안내표지판	-	1	-	-	1
		기타	8	3	-	2	13
		문의 및 협조	1	3	-	-	4
		기타	6	-	-	-	6
	총		19	7	-	2	28

구분		유형	처리내용				건수
			기관이송	직접처리	감사내용	처리불가	
전라북도	~3분기	숙박	2	-	-	-	2
		여행사	1	-	-	-	1
		안내표지판	1	-	-	-	1
		기타	14	7	-	-	21
	4분기	기타	-	1	-	-	1
	총		18	8	-	-	26
전라남도	4분기	숙박	-	1	-	-	1
		음식점	-	1	-	-	1
		기타	-	4	-	-	4
	총		-	6	-	-	6
경상북도	1~3분기	음식점	-	1	-	-	1
		안내표지판	-	1	-	-	1
		기타	-	1	-	-	1
	4분기	쇼핑	-	1	-	-	1
		음식점	1	-	-	-	1
		버스	1	-	-	-	1
		기타	1	2	-	-	3
	총		3	6	-	-	6
경상남도	1~4분기	-	-	-	-	-	-
제주특별자치도	1~4분기	숙박	13	4	-	-	17
		여행사	5	4	-	-	9
		쇼핑	2	15	-	-	17
		음식점	5	8	-	-	13
		택시	5	4	-	-	9
		공항 및 항공	3	-	-	-	3
		관광종사원	5	5	-	-	10
		분실 및 도난	-	1	-	-	1
		렌터카	5	9	-	-	14
		안내표지판	3	-	-	-	3
		전세버스	1	2	-	-	3
		기타	28	39	-	-	67
		감사내용	-	-	37	-	37
	총		75	91	37	-	203
경주시	3분기	숙박	-	2	-	-	2
		여행사	-	2	-	-	2
		음식점	-	3	-	-	3
		택시	-	4	-	-	4
		유객알선	-	2	-	-	2
		안내표지판	-	2	-	-	2
		기타	10	-	-	-	10
		문의 및 협조	-	3	-	-	3
	4분기	숙박	-	3	-	-	3
		여행사	-	2	-	-	2
		쇼핑	-	1	-	-	1
		음식점	-	2	-	-	2
		택시	-	3	-	-	3
		분실/도난	1	-	-	-	1
		기타	13	-	-	-	13
		문의 및 협조	-	15	-	-	15
	총		24	44	-	-	68
아산시		미통보					
공주시	1~4분기	-	-	-	-	-	-
통영시		미통보					
부여군		미통보					



한국관광공사
KOREA TOURISM ORGANIZATION



전남 순천만



인천 강화 동약리

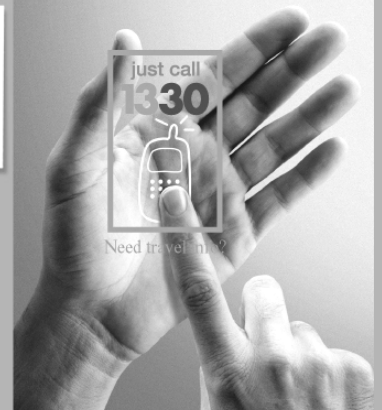


경기 안성 서하호 관대습지공원



경남 하동 평사리 악양벌

대한민국 구석구석
1330이 안내합니다!



Need travel info?

이렇게 편할 줄이야!
1330 관광안내 전화서비스 지금 눌러 보세요.
대한민국 구석구석 여행이 즐거워집니다.

여행 가는데 궁금한 게 있다고요?

1330은 교통, 숙박, 음식점, 입장료 등등 여행에 필요한 모든 정보를 알려드리고 있습니다.

한밤중인데 문의를 해도 되나요?

24시간 연중무휴 운영되는 1330~ “언제 어디서든 전화 한 통화면 바로바로 OK” 입니다.

이용하는데 부가정보이용료를 지불해야하나요?

전혀 없습니다. 1330은 한국관광공사와 지자체에서 운영하는 공공서비스입니다.



한국관광공사
KOREA TOURISM ORGANIZATION



just call

1330

대한민국 관광안내전화

한국관광공사의 24시간 종합관광안내·통역 서비스 1330

- 안내 서비스: 관광정보 안내 및 여행상담(관광지, 교통, 숙박 정보 등)
- 통역 서비스: 영어, 일어, 중국어 통역
- 이용 방법: 일반전화·휴대전화 02) 1330
- 1330은 부가정보 이용료가 없는 공공서비스입니다.

