

# 2009

## 관광불편신고 종합분석서

2010. 2



한국관광공사  
KOREA TOURISM ORGANIZATION



# 목차

## I 관광불편신고 분석 개요 / 1

1. 발간목적 ..... 1
2. 관광불편신고센터 운영 현황 ..... 1
3. 관광불편신고센터 운영에 관한 주요규정 ... 3

## II 관광불편신고 현황 / 5

1. 관광불편신고 연도별 접수현황 ..... 5
2. 관광불편신고 유형별 접수현황 ..... 7
3. 관광불편신고 국적별 접수현황 ..... 10
4. 관광불편신고 접수방법별 현황 ..... 15
5. 관광불편신고 발생지역별 현황 ..... 19
6. 관광불편신고 월별 접수현황 ..... 21
7. 관광불편신고 처리방법 및 조치결과별 현황 .. 22

## III 관광불편신고 유형별 세부 분석 / 24

1. 여행사 ..... 24
2. 쇼 핑 ..... 33
3. 택 시 ..... 39
4. 숙 박 ..... 46
5. 관광중사원 ..... 54
6. 음식점 ..... 59
7. 공항 및 항공 ..... 65
8. 분실 및 도난 ..... 71
9. 기 타 ..... 73
10. 불편 외 사항 ..... 77

# 목차

## IV 관광불편신고 종합 분석 결과 / 79

1. 관광불편신고 전체 현황 ..... 79
2. 관광불편신고 유형별 특성 및 개선방안 .. 83
3. 2009년 관광불편신고 분석 총평 ..... 90

## V 부 록 / 93

1. 2009년 주요 신고사례 ..... 93
2. 관광관련 참고규정 ..... 121
3. 전국 관광불편신고센터 설치현황 ..... 167
4. 지자체 자체 신고접수 현황 ..... 168

## 표목차

【표 1】 연도별 불편신고 접수현황 (2000~2009년) .....	5
【표 2】 관광불편신고 유형별 접수현황 (2007~2009년) .....	7
【표 3】 2009년 불편사항 유형별 주요 불편내용 .....	9
【표 4】 불편사항 내·외국인 접수현황 (2008~2009년) .....	10
【표 5】 관광불편신고 국적별 접수 현황 (2007~2009년) .....	13
【표 6】 관광불편신고 접수방법별 현황 (2007~2009년) .....	15
【표 7】 관광불편신고 발생지역별 현황 - 내/외국인별 (2007~2009년) ..	20
【표 8】 관광불편신고 월별 접수현황 (2007~2009년) .....	21
【표 9】 관광불편신고 처리방법별 현황 (2007~2009년) .....	22
【표 10】 2009년 관광불편신고 조치결과별 현황 .....	23
【표 11】 여행사관련 불편신고 연도별 현황 (2005~2009년) .....	24
【표 12】 여행사관련 불편신고 내용 (2007~2009년) .....	25
【표 13】 2009년 여행업 등록 업종별 불편내용 .....	26
【표 14】 쇼핑관련 불편신고 연도별 현황 (2005~2009년) .....	33
【표 15】 쇼핑관련 불편신고 내용 (2007~2009년) .....	34
【표 16】 택시관련 불편신고 연도별 현황 (2005~2009년) .....	39
【표 17】 택시관련 불편신고 내용 (2007~2009년) .....	40
【표 18】 숙박관련 불편신고 연도별 현황 (2005~2009년) .....	46
【표 19】 숙박관련 불편신고 내용 (2007~2009년) .....	47
【표 20】 2009년 숙박업 형태별 불편신고 내용 .....	50
【표 21】 관광종사원관련 불편신고 연도별 현황 (2005~2009년) .....	54
【표 22】 관광종사원관련 불편신고 내용 (2007~2009년) .....	54
【표 23】 음식점관련 불편신고 연도별 현황 (2005~2009년) .....	59
【표 24】 음식점관련 불편신고 내용 (2007~2009년) .....	59
【표 25】 공항 및 항공관련 불편신고 연도별 현황 (2005~2009년) .....	65
【표 26】 공항 및 항공관련 불편신고 내용 (2007~2009년) .....	66
【표 27】 분실 및 도난관련 불편신고 연도별 현황 (2005~2009년) .....	71

## 그림목차

【그림 1】 연도별 불편신고 접수현황 (2000~2009년) .....	6
【그림 2】 불편사항 유형별 접수현황 (2009년) .....	8
【그림 3】 불편사항 유형별 접수 비율 (2007~2009년) .....	8
【그림 4】 불편사항 내국인 접수현황 (2008~2009년) .....	11
【그림 5】 불편사항 외국인 접수현황 (2008~2009년) .....	11
【그림 6】 2009년 관광불편신고 국적별 접수 현황 .....	12
【그림 7】 2009년 관광불편신고 국적별 접수 현황 및 전년대비 증감율 ....	13
【그림 8】 2009년 관광불편신고 유형별 접수인 국적 현황 .....	14
【그림 9】 2009년 관광불편신고 접수방법별 현황 .....	15
【그림 10】 2009년 관광불편신고 접수방법별 현황 및 전년대비 증감율 ....	16
【그림 11】 2009년 관광불편사항 유형별 접수방법 현황 .....	17
【그림 12】 2009년 관광불편신고 국적별 접수방법 현황 .....	18
【그림 13】 2009년 관광불편신고 발생지역별 현황 .....	19
【그림 14】 2009년 관광불편신고 발생지역별 현황 및 전년대비 증감율 ....	20
【그림 15】 관광불편신고 월별 접수현황 (2007~2009년) .....	21
【그림 16】 관광불편신고 처리방법별 현황 (2007~2009년) .....	22
【그림 17】 2009년 여행사관련 불편신고 내용 .....	25
【그림 18】 2009년 여행사 불편신고 국적별 접수현황 .....	27
【그림 19】 2009년 여행사 불편신고 접수방법별 현황 .....	27
【그림 20】 2009년 여행사 불편신고 처리방법별 현황 .....	28
【그림 21】 2009년 쇼핑관련 불편신고 내용 .....	34
【그림 22】 2009년 쇼핑관련 불편신고 국적별 접수현황 .....	35
【그림 23】 2009년 쇼핑관련 불편신고 접수방법 .....	36
【그림 24】 2009년 쇼핑관련 불편신고 처리방법 .....	36
【그림 25】 2009년 택시관련 불편신고 내용 .....	40
【그림 26】 2009년 택시관련 불편신고 국적별 접수현황 .....	41
【그림 27】 2009년 택시관련 불편신고 접수방법별 현황 .....	42
【그림 28】 2009년 택시관련 불편신고 처리방법별 현황 .....	42
【그림 29】 2009년 숙박관련 불편신고 내용 .....	47

## 그림목차

【그림 30】 2009년 숙박관련 불편신고 국적별 접수현황 .....	48
【그림 31】 2009년 숙박관련 불편신고 접수방법 .....	49
【그림 32】 2009년 숙박관련 불편신고 처리방법 .....	49
【그림 33】 2009년 관광중사원관련 불편신고 내용 .....	55
【그림 34】 2009년 관광중사원관련 불편신고 국적별 현황 .....	55
【그림 35】 2009년 관광중사원관련 불편신고 접수방법 .....	56
【그림 36】 2009년 관광중사원관련 불편신고 처리방법 .....	56
【그림 37】 2009년 음식점관련 불편신고 내용 .....	60
【그림 38】 2009년 음식점관련 불편신고 국적별 현황 .....	60
【그림 39】 2009년 음식점관련 불편신고 접수방법 .....	61
【그림 40】 2009년 음식점관련 불편신고 처리방법 .....	61
【그림 41】 2009년 공항 및 항공관련 불편신고 내용 .....	66
【그림 42】 2009년 공항 및 항공관련 불편신고 국적별 현황 .....	67
【그림 43】 2009년 공항 및 항공관련 불편신고 접수방법별 현황 .....	68
【그림 44】 2009년 공항 및 항공관련 불편신고 처리방법별 현황 .....	68
【그림 45】 2009년 분실 및 도난관련 불편신고 국적별 현황 .....	71
【그림 46】 2009년 분실 및 도난관련 불편신고 접수방법별 현황 .....	72
【그림 47】 2009년 기타 불편신고 국적별 접수현황 .....	73
【그림 48】 2009년 기타 불편신고 접수방법별 현황 .....	74
【그림 49】 2009년 기타 불편신고 처리방법별 현황 .....	74
【그림 50】 불편 외 사항 연도별 접수현황 (2007~2009년) .....	77
【그림 51】 2009년 불편 외 사항 국적별 접수현황 .....	77
【그림 52】 2009년 불편사항 전체 유형별 분류 .....	79
【그림 53】 2009년 관광불편신고 국적별 현황 .....	80
【그림 54】 2009년 관광불편신고 신고방법별 현황 .....	81
【그림 55】 2009년 전체 불편신고접수 처리방법별 현황 .....	82
【그림 56】 2009년 관광불편신고 유형별 접수인 국적 현황 .....	83
【그림 57】 2009년 관광불편신고 국적별 접수방법 .....	84
【그림 58】 2009년 내·외국인별 불편사항 유형별 분포 .....	90





## I 관광불편신고 분석 개요

### 1. 발간목적

- 본 관광불편신고 분석서는 공사 관광불편신고센터에 접수된 관광불편신고 사항을 종합적으로 분석함으로써 국내·외 관광객 대상 수용태세의 문제점을 제시하여 관광부문의 정책입안, 연구개발 및 서비스 개선을 위한 기초자료로 활용토록 하는 것이 주된 목적임.
- 또한 관광불편신고 사항에서 나타난 주요 문제점에 대한 개선방향을 제시하여 관광 관련 업계가 자체적으로 불편해소방안을 강구하고 서비스 개선을 진행하는데 도움이 될 수 있는 자료를 제공하고, 아울러 불편신고 현황 분석을 바탕으로 한 국내 수용태세 개선을 통해 국내·외 관광객이 더욱 편리하고 쾌적하게 여행할 수 있는 기반을 조성하고자 함.

### 2. 관광불편신고센터 운영 현황

#### 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 공사 및 한국일반여행업협회(KATA)를 포함, 전국 24개 시·도·군에서 관광 불편신고센터를 설치 운영 중

## 2) 공사 관광불편신고센터 운영현황

### ○ 운영개시

- 1978년 4월 관광공사에서 관광불편신고센터 전담(서울지역 대상)

### ○ 운영방법

- 월~금요일까지(09:00~18:00) 담당 2인(영어, 일어)
- 업무 종료 후, 공휴일 및 주말 : 자동응답기 음성녹음 접수

### ○ 지원언어 : 국어, 영어, 일어

### ○ 접수방법

전화, 팩스, 이메일, 공사 웹사이트, 방문 면담, 엽서, 서신 등

- 전 화 : (02)735-0101

- 팩 스 : (02)777-0102

- 이 메 일 : tourcom@knto.or.kr

- 웹사이트 : [www.visitkorea.or.kr](http://www.visitkorea.or.kr)>고객마당>관광불편신고센터

- 주 소 : (100-180)서울특별시 중구 청계천로 40번지 한국관광공사 관광불편신고센터

### ○ 처리방법 : 사안에 따라 해당기관 이송 및 공사 직접처리

- 처리결과 회신 : 해당기관 및 공사에서 신고인에게 개별 통보

- 사후관리 : 처리결과에 따른 회신여부 관리, 월별 통계자료 작성 및 연간 분석서 발간, 관계기관 및 업계의 불편사항 사전 예방 및 제도 개선 도모

### ○ 접수실적 : 675건(2009년)

- ☞ 신고인 미상 또는 관련 기관에 이미 신청한 동일 신고사항 등 접수 불가 사안, 단순 문의사항, 자료제공 건수 제외

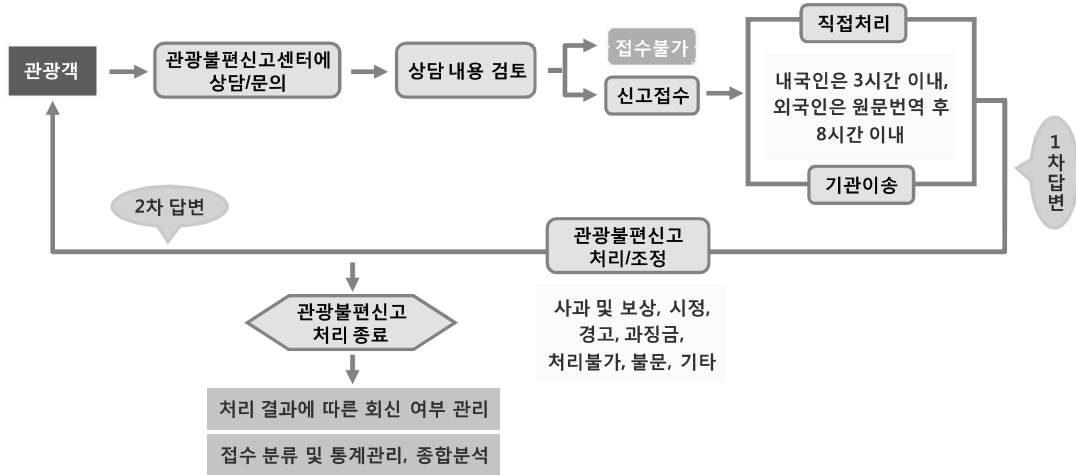
### ○ 관련업무

- 관광불편신고 안내문·엽서 제작 및 배포

- 타기관 운영 관광불편신고센터의 분기별 관광불편신고 처리현황 취합

## 1. 관광불편신고 분석 개요

- 불편신고 처리 흐름도



## 3. 관광불편신고센터 운영에 관한 주요규정

(문화체육관광부 훈령 99호, 2009. 9. 1 개정 )

### 1) 신고센터(제3조)

- 서울특별시·광역시·도지사(이하 시·도지사이라 한다) 및 한국관광공사사장은 신고센터를, 한국일반여행업협회장은 여행업과 관련한 신고센터를 설치·운영하여야 한다.

### 2) 처리기관(제7조)

- 문화체육관광부
  - 관할 관광사업체에 관련된 행정조치, 정책적 건의사항 등
- 한국관광공사
  - 감사서한 및 안내사항
  - 전화·면담 신고 사항 중 신고인이 출국이전에 조치를 요하는 사항

- 특별시·광역시·도 및 시·군·구 등 행정기관
  - 관할 관광사업체에 관련된 관광불편사항 처리, 행정조치 및 정책적 건의사항 등
- 한국일반여행업협회
  - 여행업과 관련된 불편사항

### 3) 보고 등(제12조)

- 처리기관의 장은 처리내용을 취합하여 별지 제4호서식, 별지 제5호서식에 의거 매분기 익월 15일까지 한국관광공사사장에게 통보하여야한다
- 한국관광공사사장은 별지 제6호서식에 의거 매년 관광불편신고 종합분석결과를 다음 연도 2월말까지 작성하여 문화체육관광부장관에게 제출하여야한다.

## II 관광불편신고 현황

### 1. 관광불편신고 연도별 접수현황 (2000~2009년)

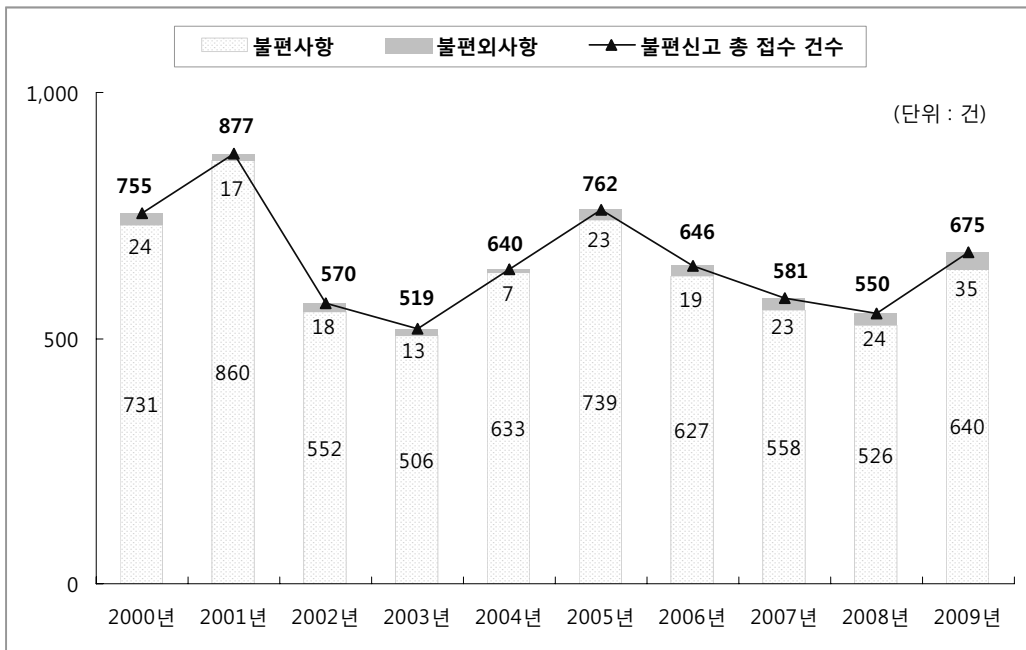
- 관광불편신고는 2001년까지 증가세를 보이다가 2002년 전후 월드컵 개최와 맞물려 각종 관광환경 개선 조치가 집중적으로 이루어짐에 따라 큰 폭으로 감소했음. 그러나 2004년부터 주 5일제가 실시되면서 관광인구가 양적으로 성장하였고, 이에 따라 불편신고 역시 다시 증가한 것으로 나타남.
- 2006년 이후에는 한국일반여행업협회 여행불편처리센터 개소와 함께 여행불편신고관련 접수창구가 다각화되어 공사 불편신고센터로의 접수 건수가 감소하기 시작함. 또한 인터넷 실명 인증제에 따른 사이버 신고의 감소로 인해 불편신고 접수 건수가 더욱 감소하였으며, 2008년에는 경기침체로 인한 해외출국자수의 감소로 2006년 이래 3년간 불편신고 총 접수 건수가 감소한 것으로 유추할 수 있음.
- 2009년에는 전년보다 22.7% 증가한 675건이 접수되었으며 이 중 불편사항이 640건, 불편 외 사항이 35건 접수된 것으로 집계됨. 이는 2009년 입국 외래객이 780여만 명으로 전년대비 13.4% 성장했으며, 그중에서도 일본인 입국자 수가 전년대비 28.4%나 증가한 데 따라 일본인의 불편신고가 급증했기 때문인 것으로 분석됨.

**[표 1] 연도별 불편신고 접수현황 (2000~2009년)**

(단위 : 건)

연 도	불편사항	불편외사항	총 접수
2000	731	24	755
2001	860	17	877
2002	552	18	570
2003	506	13	519
2004	633	7	640
2005	739	23	762
2006	627	19	646
2007	558	23	581
2008	526	24	550
2009	640	35	675

【그림 1】 연도별 불편신고 접수현황 (2000~2009년)



## 2. 관광불편신고 유형별 접수현황

### 1) 관광불편신고 유형별 접수현황

- 최근 3개년 관광불편신고 유형별 접수현황에 따르면 2007년에서 2008년까지 불편신고 비율이 31.0%로 가장 높았던 ‘여행사’관련 접수 비율이 2009년에는 15.5%(99건)에 그쳤으며, 이에 반해 10%내외 수준이었던 ‘쇼핑’관련 불편접수가 24.4%(156건)로 가장 큰 비중을 차지함.
- 그 밖에 ‘택시’(13.6%, 87건)와 ‘숙박’(9.2%, 59건)관련 2009년 불편신고 접수 현황은 2007년 및 2008년과 비슷한 수준을 유지하고 있음.
- 불편 외 사항은 2009년 35건이 접수되었으며, 주된 내용은 감사내용인 것으로 나타남.

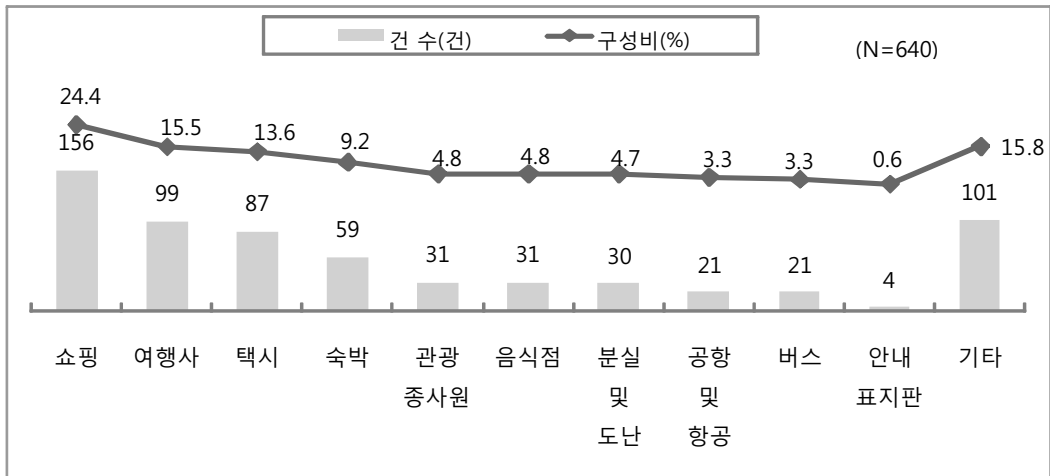
【표 2】 관광불편신고 유형별 접수현황 (2007~2009년)

(단위 : 건, %)

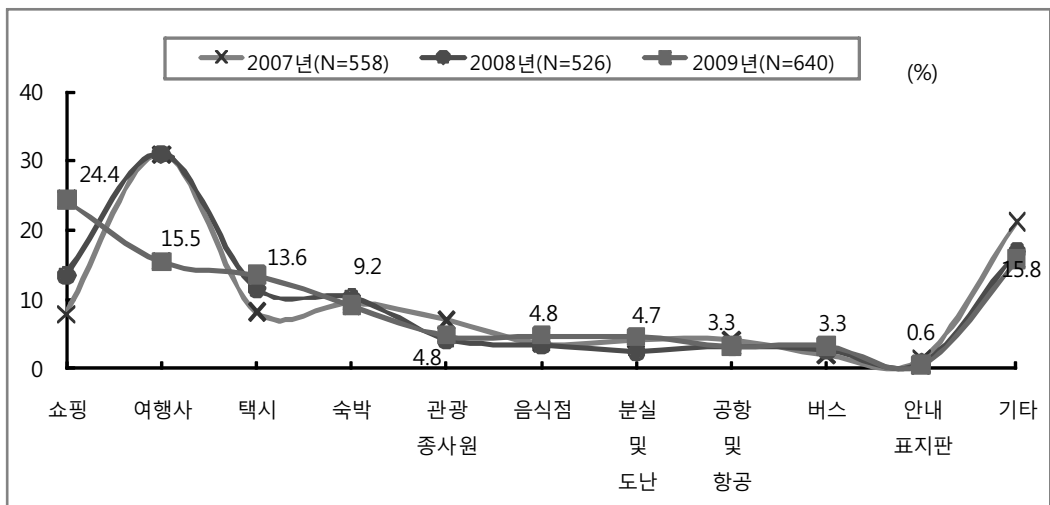
유 형		2007년		2008년		2009년	
		건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
불편 사항	쇼 핑	44	7.9	71	13.5	156	24.4
	여행사	173	31.0	163	31.0	99	15.5
	택 시	46	8.2	61	11.6	87	13.6
	숙 박	53	9.5	54	10.3	59	9.2
	관광종사원	39	7.0	22	4.2	31	4.8
	음식점	20	3.6	18	3.4	31	4.8
	분실 및 도난	23	4.1	13	2.5	30	4.7
	공항 및 항공	23	4.1	17	3.2	21	3.3
	버 스	11	2.0	14	2.6	21	3.3
	안내표지판	8	1.4	4	0.8	4	0.6
	기 타 <sup>1)</sup>	118	21.2	89	16.9	101	15.8
불편 외 사항	감사내용	23		24		35	
계		581	100.0	550	100.0	675	100.0

1) 콜벤, 관광지 운영 시스템 등

【그림 2】 불편사항 유형별 접수현황 (2009년)



【그림 3】 불편사항 유형별 접수 비율 (2007~2009년)





## 2) 관광불편신고 유형별 불편내용

- 관광불편신고 유형에 따른 불편내용에 대한 분석결과 여행사관련 불편으로 접수된 99건의 불편 중 주된 불편 내용은 ‘계약해지 및 환불’(25.3%), ‘계약조건 불이행’(21.2%), ‘옵션상품 등 쇼핑관련’(17.2%), ‘안내서비스 불량’(17.2%) 등으로 나타남.
- 156건의 쇼핑 관련 불편신고는 ‘택송지연 및 내역오류’(25.0%), ‘제품 및 맞춤 불량’(17.9%), ‘환불 및 제품 교환 요청’(14.7%) 등이며, 87건의 택시관련 불편신고는 과반수이상인 65.5%가 ‘부당요금 징수 및 미터기 사용거부’로, 택시요금 징수관련 불편이 여전히 높은 것으로 나타남.

【표 3】 2009년 불편사항 유형별 주요 불편내용

(단위 : %)

유 형	세부 불편 내용	구성비	유 형	세부 불편 내용	구성비
여행사 (99건)	계약해지 및 환불	25.3	숙박 (59건)	예약취소 및 위약금	8.5
	계약조건 불이행	21.2		예약조건 불이행 및 허위광고	3.4
	옵션상품 등 쇼핑관련	17.2		도난 및 분실	1.7
	안내서비스 불량	17.2		기타	22.0
	부당요금 징수	4.0	관광 중사원 (31건)	응대태도 불량 및 불친절	45.2
	기타	15.2		무성의한 태도	29.0
쇼핑 (156건)	택송지연 및 내역오류	25.0		미숙한 안내서비스	9.7
	제품 및 맞춤 불량	17.9	음식점 (31건)	기타	16.1
	환불 및 제품 교환 요청	14.7		비싼 음식가격 및 가격표시 불량	41.9
	기타	42.3		음식품질 및 위생관리 상태 불량	22.6
택시 (87건)	부당요금 징수 및 미터기 사용거부	65.5		서비스불량	19.4
	운전사 불친절	10.3		부당요금 청구	3.2
	난폭운전 및 우회운전	6.9		기타	12.9
	승차거부 및 도중하차 강요	5.7	공항 및 항공 (21건)	항공사 운영관리 미흡	42.9
	운전사 호객행위	2.3		공항시설 이용	14.3
	기타	9.2		출입국관리소 세관관련	14.3
숙박 (59건)	서비스 불량	32.2		공항버스	9.5
	시설 및 위생관리 불량	22.0		기타	19.0
	과다부당요금징수	10.2			

### 3. 관광불편신고 국적별 접수현황

#### 1) 관광불편사항 내·외국인 접수현황

- 불편사항 내·외국인별 접수현황에 따르면 내국인은 2008년 250건에서 2009년 172건으로 30%가량 감소한 상황임. 여행사관련 불편 접수 건수가 가장 많이 감소하였는데, 이는 전년대비 2009년 내국인 출국자수가 20.9% 감소하면서 아웃바운드 여행사에 대한 불편신고 건수가 감소했기 때문으로 분석됨. 관광종사원관련 불편사항은 전년대비 두 배 이상 증가함.
- 외국인의 경우 2008년 276건에서 2009년 468건으로 2배 가까이 불편사항 접수가 증가했는데 이는 앞서 언급한 바와 같이 2009년 외래객 입국자 증가와 같은 흐름으로 나타남. 특히 일본인 입국자가 30% 가까이 증가하고 엔고현상에 따른 구매력 상승과 활발한 구매활동이 불편사항의 증가로 이어진 것으로 보임.

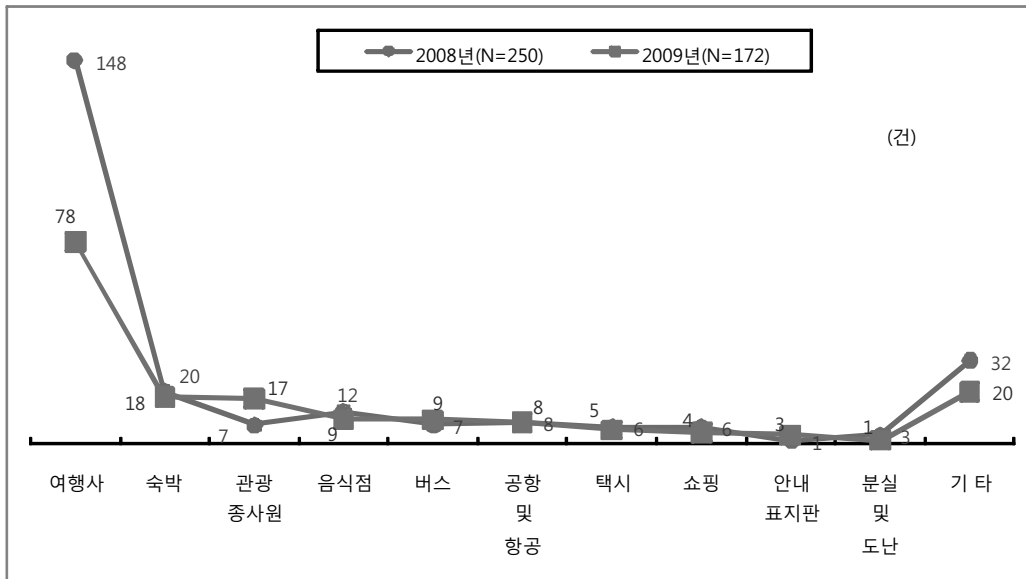
【표 4】 불편사항 내·외국인 접수현황 (2008~2009년)<sup>2)</sup>

(단위 : 건, %)

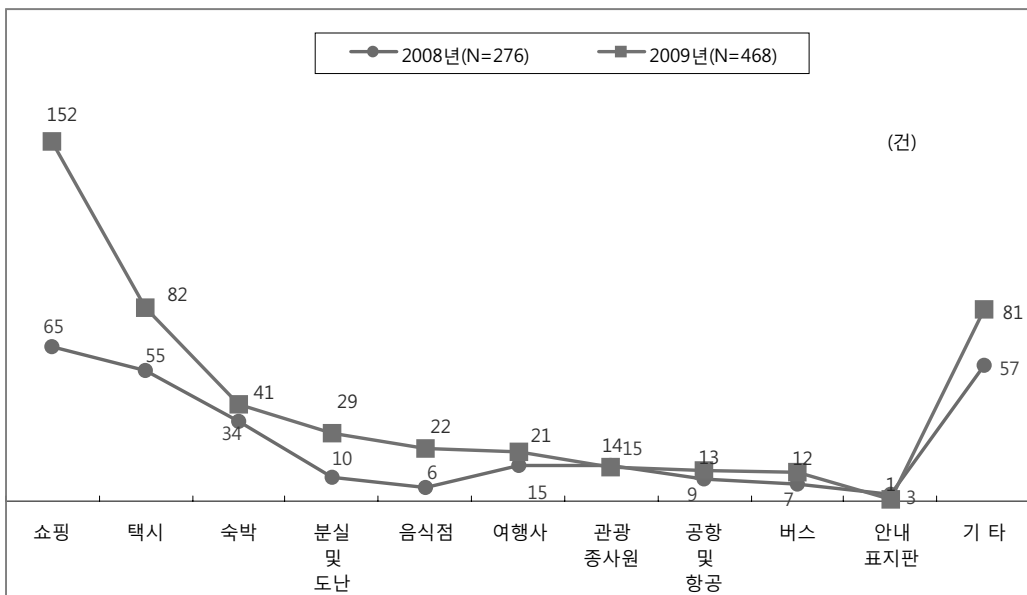
내국인						외국인					
유 형	2008년		2009년		접수건수 증감율	유 형	2008년		2009년		접수건수 증감율
	건 수	구성비	건 수	구성비			건 수	구성비	건 수	구성비	
여행사	148	59.2	78	45.3	-47.3	쇼 핑	65	23.6	152	32.5	133.8
숙 박	20	8	18	10.5	-10.0	택 시	55	19.9	82	17.5	49.1
관광종사원	7	2.8	17	9.9	142.9	숙 박	34	12.3	41	8.8	20.6
음식점	12	4.8	9	5.2	-25.0	분실 및 도난	10	3.6	29	6.2	190.0
버 스	7	2.8	9	5.2	28.6	음식점	6	2.2	22	4.7	266.7
공항 및 항공	8	3.2	8	4.7	0.0	여행사	15	5.4	21	4.5	40.0
택 시	6	2.4	5	2.9	-16.7	관광종사원	15	5.4	14	3.0	-6.7
쇼 핑	6	2.4	4	2.3	-33.3	공항 및 항공	9	3.3	13	2.8	44.4
안내표지판	1	0.4	3	1.7	200.0	버 스	7	2.5	12	2.6	71.4
분실 및 도난	3	1.2	1	0.6	-66.7	안내표지판	3	1.1	1	0.2	-66.7
기 타	32	12.8	20	11.6	-37.5	기 타	57	20.7	81	17.3	42.1
총 계	250	100	172	100	-31.2	총 계	276	100	468	100	69.6

2) 불편유형은 2009년 순위 기준이며, '불편 외 사항'은 제외된 현황임

【그림 4】 불편사항 내국인 접수현황 (2008~2009년)



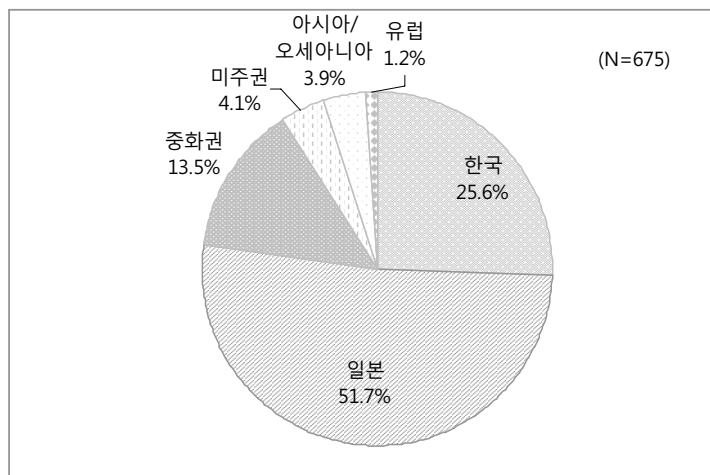
【그림 5】 불편사항 외국인 접수현황 (2008~2009년)



## 2) 관광불편신고 국적별 접수현황

- 2009년 관광불편신고 접수자 675명의 국적 현황에 따르면 일본인이 가장 많은 51.7%로 나타났으며, 다음으로 한국(25.6%), 중화권(13.5%), 미주권(4.1%), 아시아/오세아니아(3.9%), 유럽(1.2%)의 순으로 나타남.

【그림 6】 2009년 관광불편신고 국적별 접수 현황



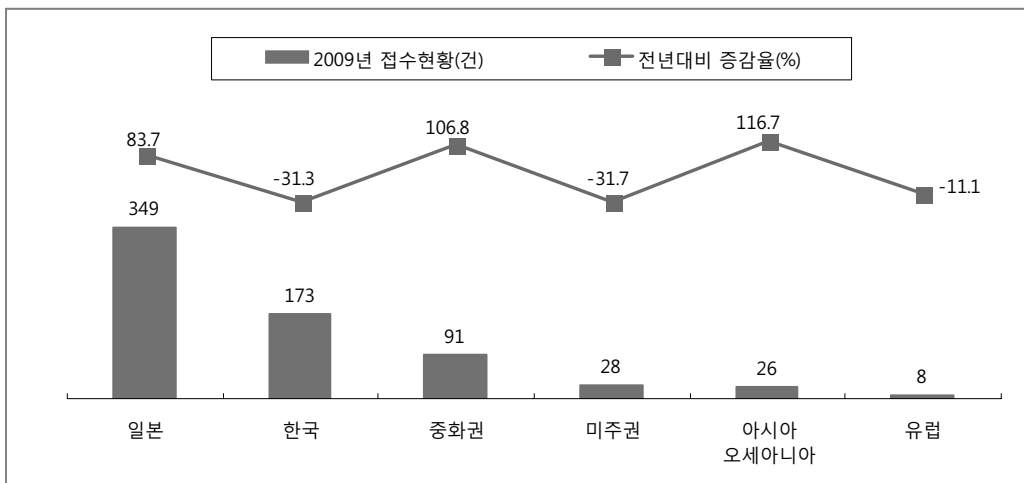
- 한국인의 신고비율은 2007년과 2008년에 과반수 전후였던 데 비해 2009년 50% 가까이 감소한 편이며, 반면에 2009년 일본인의 신고 비율이 매우 높아졌음. 이는 2009년 입국 외래객이 780여만 명으로 전년대비 13.4% 성장했으며, 그중에서도 일본인 입국자 수가 전년대비 28.4%나 증가한 데 따라 일본인의 불편신고가 급증했고, 특히 엔고영향으로 구매력이 증가한 일본인 여행객의 쇼핑관련 불편신고가 늘어난 탓으로 해석할 수 있음.
- 그밖에 2009년 중화권 여행객의 불편 신고 비율도 전년 대비 증가하여 중화권 여행객의 전체 불편신고 건수는 전년대비 두 배 이상 증가한 91건으로 집계됨.

【표 5】 관광불편신고 국적별 접수 현황 (2007~2009년)

(단위 : 건, %)

구 분	2007년		2008년		2009년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
일 본	163	28.1	190	34.5	349	51.7
한 국	303	52.2	252	45.8	173	25.6
중화권(중국, 대만, 홍콩)	43	7.4	44	8	91	13.5
미주권	35	6	41	7.5	28	4.1
아시아·오세아니아	24	4.1	12	2.2	26	3.9
유 럽	11	1.9	9	1.6	8	1.2
기 타	2	0.3	2	0.4	0	0
총 계	581	100.0	550	100.0	675	100.0

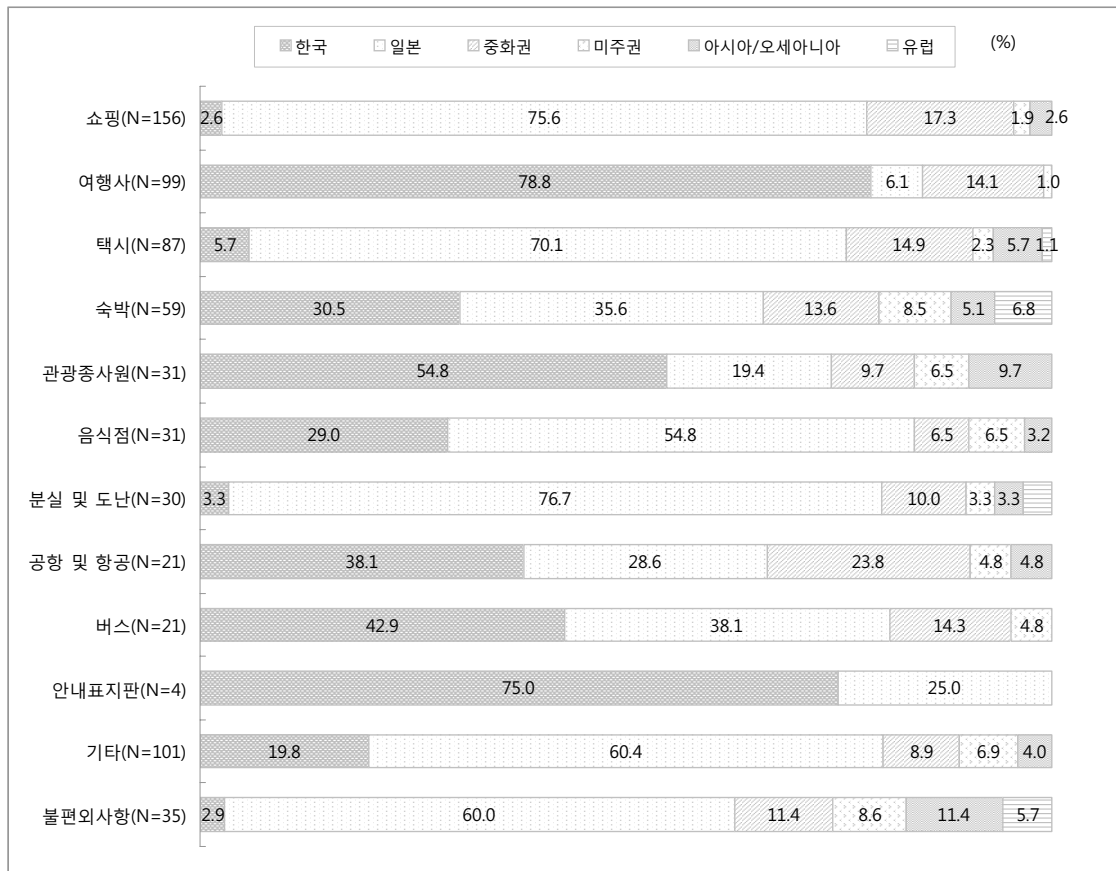
【그림 7】 2009년 관광불편신고 국적별 접수 현황 및 전년대비 증감율



### 3) 불편신고 유형별 국적 현황

- 2009년 관광불편신고 유형에 대한 국적별 접수 현황에 따르면 내국인 신고 비율이 높은 불편 유형은 ‘여행사’와 ‘관광중사원’으로 나타남.
- 한편 일본인 여행객의 비율이 높은 불편유형으로는 ‘쇼핑’, ‘분실 및 도난’, ‘택시’, ‘음식점’, ‘버스’ 등으로 나타나며, 중화권 여행객이 상대적으로 많이 접수한 불편사항은 ‘공항 및 항공’인 것으로 나타남.

【그림 8】 2009년 관광불편신고 유형별 접수인 국적 현황

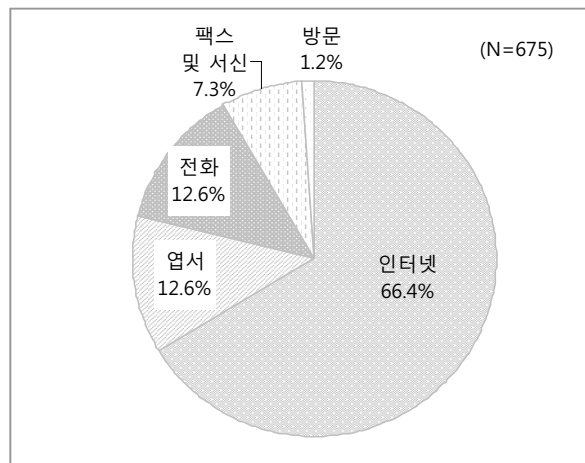


## 4. 관광불편신고 접수방법별 현황

## 1) 관광불편신고 접수방법별 현황

- 2009년 관광불편신고 접수방법별 현황에 따르면 전체 675건의 신고 중 66.4%가 '인터넷'을 통해 접수된 것으로 나타나며, 다음으로 '전화'와 '엽서'가 같은 비율인 12.6%, '팩스 및 서신'이 7.3%, '방문'을 통한 접수가 1.2%로 나타남.

【그림 9】 2009년 관광불편신고 접수방법별 현황



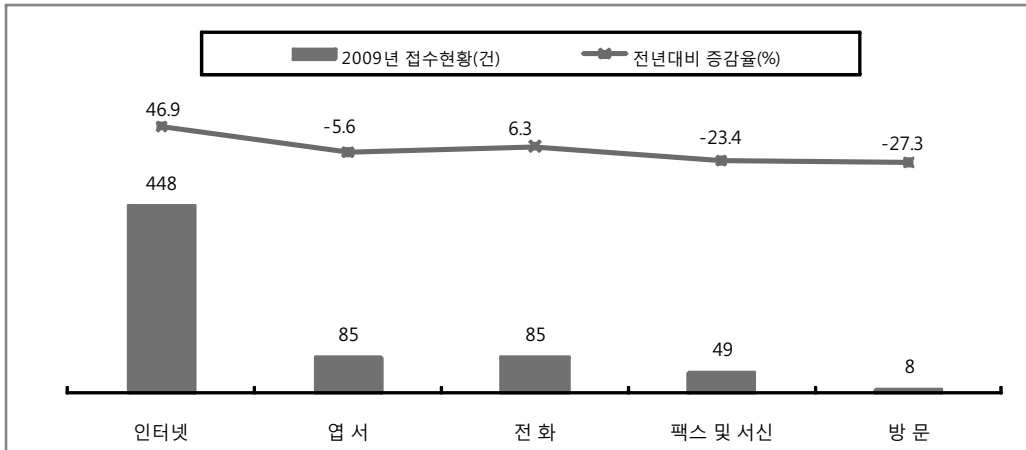
【표 6】 관광불편신고 접수방법별 현황 (2007~2009년)

(단위 : 건, %)

구 분	2007년		2008년		2009년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
인터넷	378	65.1	305	55.5	448	66.4
엽 서	66	11.4	90	16.4	85	12.6
전 화	71	12.2	80	14.5	85	12.6
팩스 및 서신	49	8.4	64	11.6	49	7.3
방 문	17	2.9	11	2.0	8	1.2
총 계	581	100.0	550	100.0	675	100.0

- 2009년 접수방법 중 인터넷은 전년대비 46.9%, 전화는 6.3% 증가하였으며 엽서, 팩스 및 서신, 방문 등은 모두 감소하였음. 특히 방문접수의 감소율이 두드러지는 편임.

【그림 10】 2009년 관광불편신고 접수방법별 현황 및 전년대비 증감율

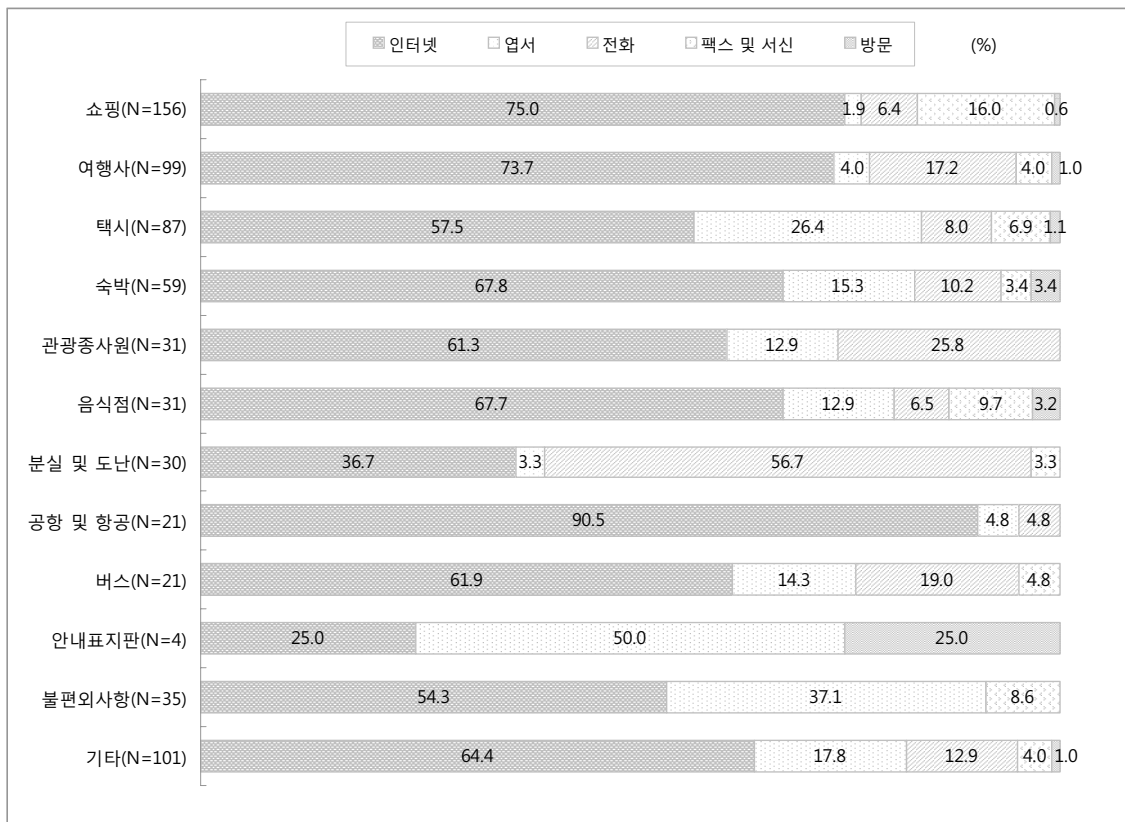




## 2) 불편사항 유형별 접수방법 현황

- 2009년 불편사항 유형별 접수방법에 따르면 인터넷을 통한 접수가 가장 많은 불편유형은 '공항 및 항공'이며, 엽서를 통한 접수는 '택시', '숙박' 관련 불편이 상대적으로 많은 편임.
- 전화 접수는 '분실 및 도난', '관광종사원' 등에서 높은 비율로 선택되며, 팩스 및 서신은 '쇼핑', '음식점' 관련 불편 신고를 위해 비교적 많이 이용됨.

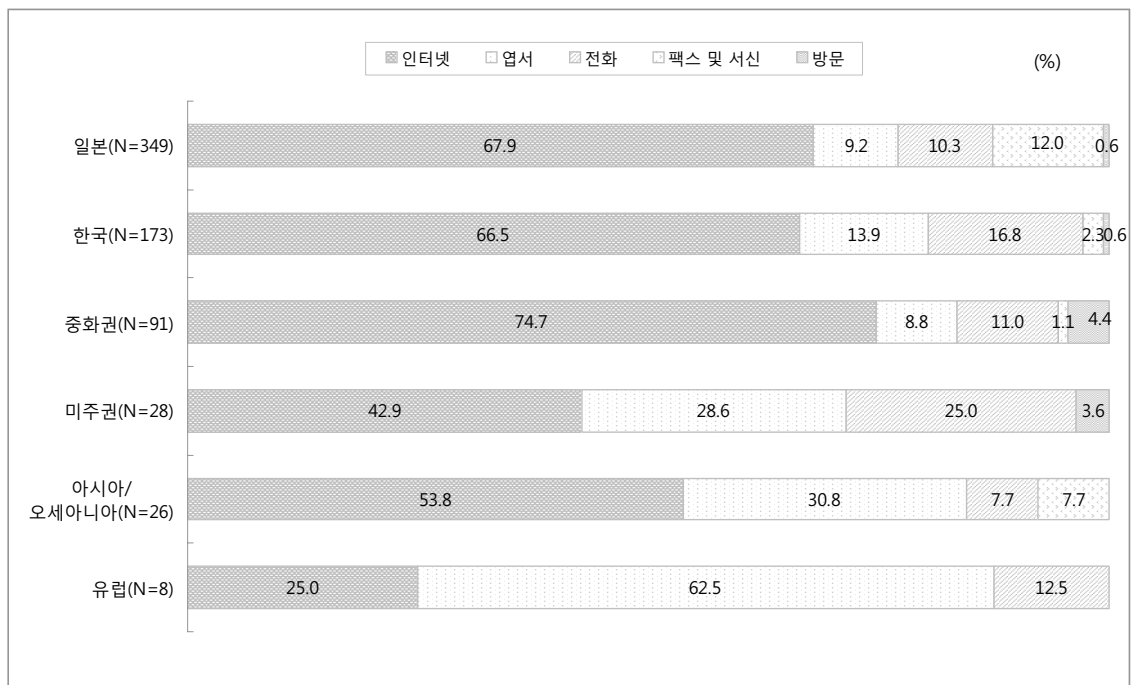
【그림 11】 2009년 관광불편사항 유형별 접수방법 현황



### 3) 불편신고 국적별 접수방법 현황

- 2009년 관광불편신고의 국적별 접수방법에 따르면 인터넷 접수 비율은 중화권 여행객이 상대적으로 높고, 유럽 여행객은 엽서를 통한 접수 비율이 다른 국가에 비해 높은 편으로 나타남.

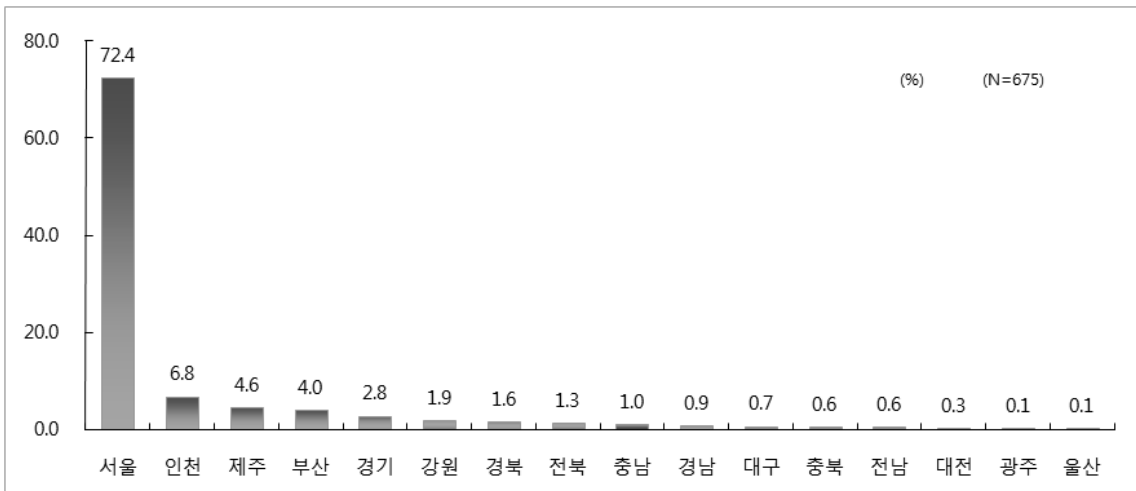
【그림 12】 2009년 관광불편신고 국적별 접수방법 현황



## 5. 관광불편신고 발생지역별 현황

- 2009년 관광불편신고 발생지역별 현황에 따르면 전체 675건의 72.4%가 서울에서 발생했으며, 서울 외 지역에서는 인천(6.8%), 제주(4.6%), 부산(4.0%), 경기(2.8%), 강원(1.9%)의 순으로 나타남.

【그림 13】 2009년 관광불편신고 발생지역별 현황<sup>3)</sup>



- 최근 3년간 발생지역별 불편신고 현황에 따르면 대부분의 불편신고가 집중되고 있는 서울 지역의 신고 비율이 2007년 60.6%에서 2009년 72.4%로 지속적 증가 추세를 보이고 있음.
- 내/외국인별로는 2007년 외국인의 서울 지역 불편신고가 200건이었던 데 비해 2009년에는 외국인의 서울 지역 불편신고가 397건으로 크게 증가한 것을 확인할 수 있음.

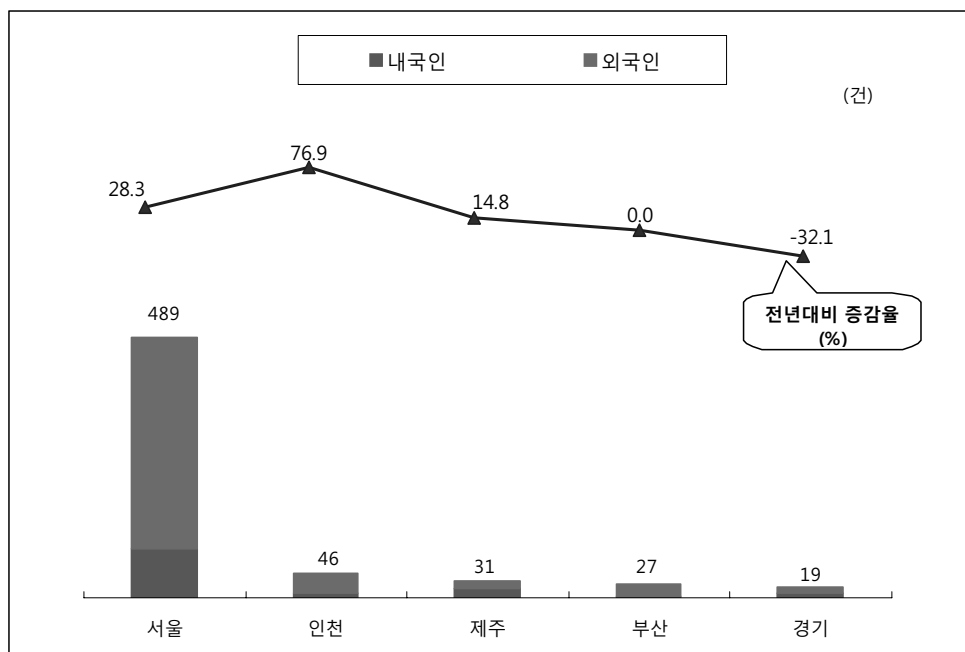
3) 여행사관련 불편신고는 여행사의 소재지역으로, 택시는 출발지 기준으로 분류함

【표 7】 관광불편신고 발생지역별 현황 - 내/외국인별 (2007~2009년)

(단위 : 건, %)

지 역	2007년				2008년				2009년			
	내국인	외국인	총 계	구성비	내국인	외국인	계	구성비	내국인	외국인	계	구성비
서 울	152	200	352	60.6	154	227	381	69.3	92	397	489	72.5
인 천	11	29	40	6.9	10	16	26	4.7	10	36	46	6.8
제 주	28	8	36	6.2	17	10	27	4.9	16	15	31	4.6
부 산	17	13	30	5.2	11	16	27	4.9	4	23	27	4.0
경 기	14	7	21	3.6	18	10	28	5.1	9	10	19	2.8
강 원	21	6	27	4.6	11	2	13	2.4	12	1	13	1.9
경 북	20	4	24	4.1	9	9	18	3.3	8	3	11	1.6
전 북	3	3	6	1	3	1	4	0.7	4	5	9	1.3
충 남	4	-	4	0.7	3	2	5	0.9	4	3	7	1.0
경 남	5	3	8	1.4	4	2	6	1.1	4	2	6	0.9
대 구	5	-	5	0.9	2	1	3	0.5	2	3	5	0.7
충 북	3	1	4	0.7	5	-	5	0.9	1	3	4	0.6
전 남	11	1	12	2.1	4	-	4	0.7	4	0	4	0.6
대 전	4	3	7	1.2	1	1	2	0.4	1	1	2	0.3
광 주	3	-	3	0.5	-	1	1	0.2	1	0	1	0.2
울 산	2	-	2	0.3	-	-	-	-	1	0	1	0.2
총 계	303	278	581	100.0	252	298	550	100.0	173	502	675	100.0

【그림 14】 2009년 관광불편신고 발생지역별 현황 및 전년대비 증감율



## 6. 관광불편신고 월별 접수현황

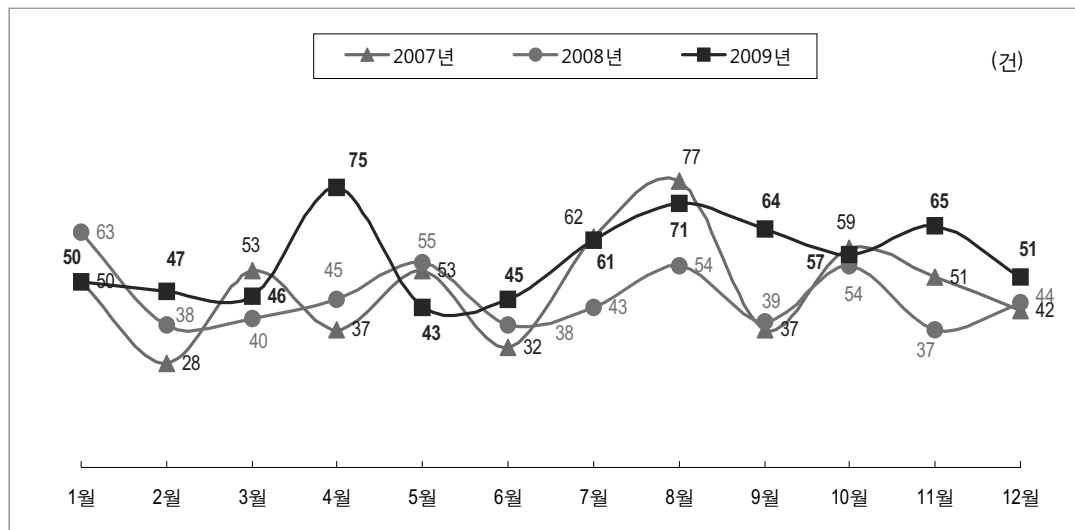
- 2009년 관광불편신고 월별 접수현황에 따르면 4월(75건)과 8월(71건)이 비교적 높게 나타남.
- 최근 3년간의 월별 불편신고 접수 추이를 비교하면 2009년 들어 4월, 9월, 11월에 접수된 불편신고가 2007년과 2008년의 추세에 비해 다소 늘어난 것을 확인할 수 있음. 이는 일본인 관광객이 1월~3월 전년 동기 대비 50% 이상 크게 늘어난 데 따라 한국 여행을 마치고 돌아간 직후인 4월에 여행관련 불편신고가 집중된 탓으로 볼 수 있으며, 5~6월에는 신종플루의 여파로 일본인을 비롯한 외래객 방한 비율이 주춤했다가 7월 이후 빠른 회복세를 보여 7~9월 사이 일본인 여행객의 방한자 수가 전년 동기 대비 30~40% 성장하여 이에 따른 불편신고가 함께 증가한 것으로 유추할 수 있음.

【표 8】 관광불편신고 월별 접수현황 (2007~2009년)

(단위 : 건)

	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
2007년	50	28	53	37	53	32	62	77	37	59	51	42
2008년	63	38	40	45	55	38	43	54	39	54	37	44
2009년	50	47	46	75	43	45	61	71	64	57	65	51

【그림 15】 관광불편신고 월별 접수현황 (2007~2009년)

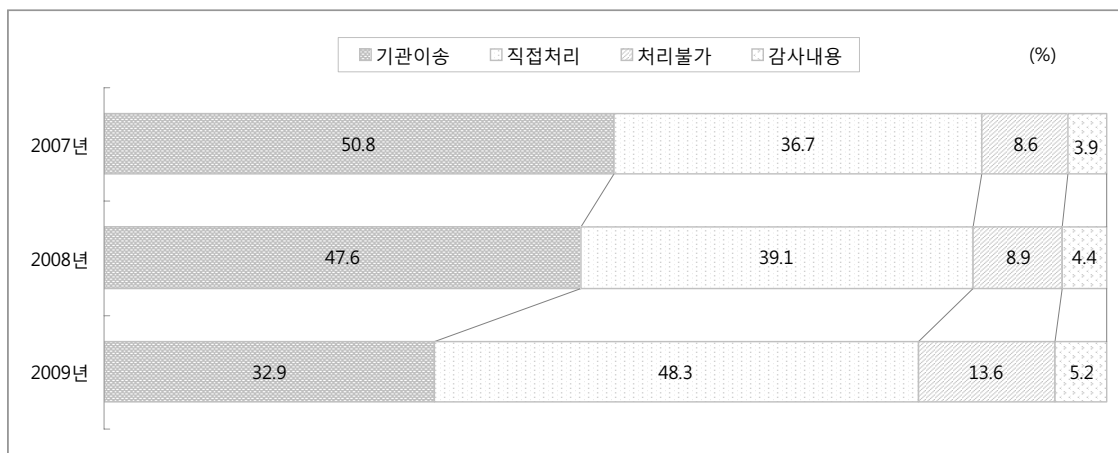


## 7. 관광불편신고 처리방법 및 조치결과별 현황

### 1) 관광불편신고 처리방법별 현황

- 최근 3년간 관광불편신고에 대한 처리방법별 현황에 따르면 2007년 50.8%가 기관이송으로 처리된 이후 지속적으로 기관이송 비율이 감소하였으며 2009년에는 32.9%만이 기관이송으로 처리되었음.
- 이에 반해 탁송지연이나 제품교환 등 업체와 연락하여 처리가능한 직접처리 비율은 2007년 36.7%에서 2009년 48.3%로 지속적으로 증가하고 있는 상황임. 한편 처리불가 비율은 2009년 13.6%로 신고대상을 명확하게 기재하지 않고 신고하여 처리되지 못하는 범위 역시 예년에 비해 다소 증가함.

【그림 16】 관광불편신고 처리방법별 현황 (2007~2009년)



【표 9】 관광불편신고 처리방법별 현황 (2007~2009년)

(단위 : 건, %)

구 분	2007년		2008년		2009년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
기관이송	295	50.8	262	47.6	222	32.9
직접처리	213	36.7	215	39.1	326	48.3
처리불가	50	8.6	49	8.9	92	13.6
감사내용	23	3.9	24	4.4	35	5.2
총 계	581	100.0	550	100.0	675	100.0

## 2) 관광불편신고 조치 결과별 현황

- 관광불편신고 조치 결과별 현황에 따르면 택시 1건, 숙박2건, 관광종사원 1건에서 시정조치를 받았으며, 택시 7건, 여행사 1건, 콜밴 1건, 버스 1건은 경고처리, 택시 5건, 콜밴 1건은 과징금 처리를 받았음.
- 그 밖에 처분 규정이 없어 택시 3건과 관광종사원 1건은 불문 처리되었으며, 신고대상 확인이나 사실관계 확인이 어려운 93건이 처리불가로 종료됨.

【표 10】 2009년 관광불편신고 조치결과별 현황

(단위 : 건)

처리현황																				
시정		불문		경고		과징금		기타												
유형	건	유형	건	유형	건	유형	건	감사 내용	처리 불가	진행 중	신고 취소	수사 요청	주의 촉구	지도	조치 완료	교육 실시	사과 양해	합의	답변 처리	그외
택시	1	택시	3	택시	7	택시	5	35	93	7	4	1	52	15	61	23	89	23	130	118
				여행사	1															
숙박	2			기타 (콜밴)	1															
관광종 사원	1	관광 종사 원	1	버스	1															
4		4		10		6		35	93	7	4	1	52	15	61	23	89	23	130	118

### III 관광불편신고 유형별 세부 분석

#### 1. 여행사

##### 1) 연도별 여행사 불편신고 접수 현황

- 여행사관련 불편신고는 2005년 221건에서 2009년 99건으로 감소추세를 보이고 있음. 전체 불편신고에서 차지하는 비중이 2008년까지는 30% 내외를 유지해 왔으나, 환율상승과 신종플루유행, 접수창구 다양화 등으로 감소하여 전체 불편신고 중 15.5%를 차지함.

【표 11】 여행사관련 불편신고 연도별 현황 (2005~2009년)

(단위 : 건, %)

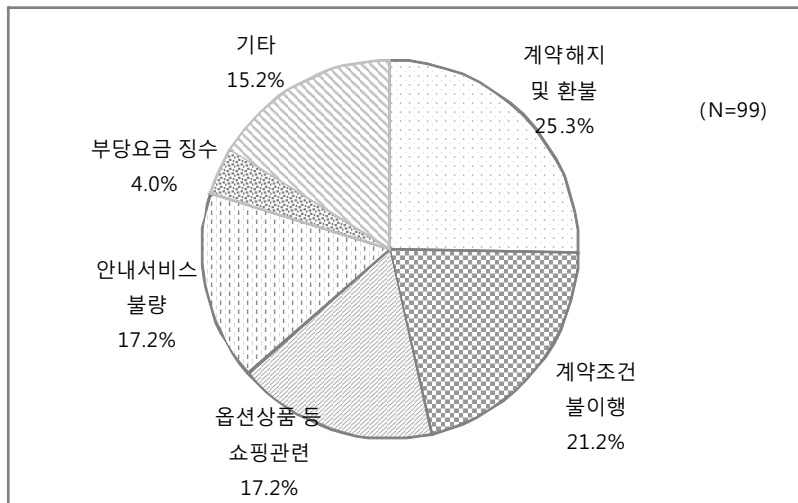
구 분	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년
여행사	221	170	173	163	99
전체 불편사항	739	627	558	526	640
구성비	29.9	27.1	31.0	31.0	15.5
전년대비 구성비 증감	0.0	-2.8	3.9	0.0	-15.5

##### 2) 여행사 불편신고관련 불편내용

- 2009년 접수된 여행사관련 불편신고 세부 내용으로는 '계약해지 및 환불'이 가장 많은 25.3%를 차지했으며, 다음으로 '계약조건 불이행' 21.2%, '옵션상품 등 쇼핑관련' 17.2%, '안내 서비스 불량' 17.2%, '부당요금 징수' 4.0% 등으로 나타남.



【그림 17】 2009년 여행사관련 불편신고 내용



- 최근 3년간 접수된 여행사관련 불편신고의 세부 내용에 따르면 ‘계약해지 및 환불’과 ‘옵션상품 등 쇼핑관련’ 신고 비율이 지속적으로 증가하고 있는 반면에 ‘안내서비스 불량’에 대한 접수 비율은 다소 낮아진 것을 확인할 수 있음.

【표 12】 여행사관련 불편신고 내용 (2007~2009년)

(단위 : 건, %)

구 분	2007년		2008년		2009년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
계약해지 및 환불	23	13.3	32	19.6	25	25.3
계약조건 불이행	47	27.2	35	21.5	21	21.2
옵션상품 등 쇼핑관련	15	8.7	22	13.5	17	17.2
안내서비스 불량	49	28.3	32	19.6	17	17.2
부당요금 징수	4	2.3	4	2.5	4	4.0
사기성 피해	4	2.3	9	5.5		
기 타	31	17.9	29	17.8	15	15.2
총 계	173	100.0	163.0	100.0	99	100.0

- 2009년 여행업관련 불편신고에 접수된 여행업의 등록 업종은 일반여행업이 50건, 국외여행업 36건, 국내여행업 13건으로 나타남.
- 불편신고 내용에서 '계약해지 및 환불'이 가장 많이 접수된 업종은 국외여행업으로 총 25건 중 19건이 국외여행업에서 발생하였음. '계약조건 불이행' 역시 전체 21건 중 국외여행업에서 11건이 발생했고, 일반여행업에서도 9건 발생한 것으로 나타남.
- 한편 '옵션상품 등 쇼핑관련', '안내서비스 불량'에 대한 신고 접수는 일반여행업에서 많이 접수된 것으로 나타남.

【표 13】 2009년 여행업 등록 업종별 불편내용

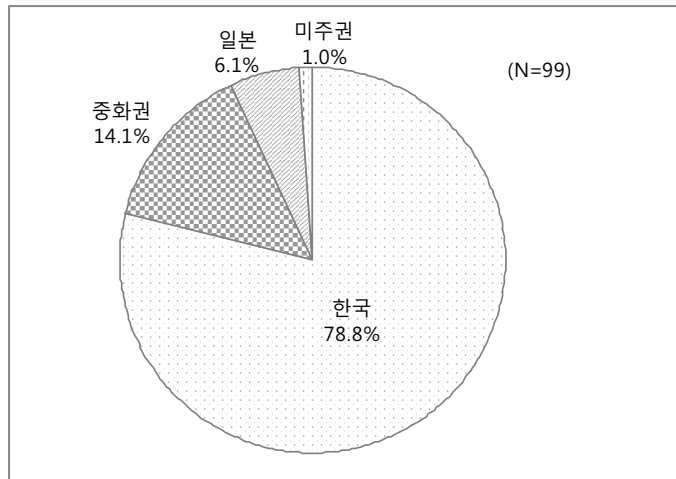
(단위 : 건)

구 분	일반여행업	국외여행업	국내여행업	총 계
계약해지 및 환불	4	19	2	25
계약조건 불이행	9	11	1	21
옵션상품 등 쇼핑관련	15	0	2	17
안내서비스 불량	12	2	3	17
부당요금 징수	3	0	1	4
기 타	7	4	4	15
총 계	50	36	13	99

### 3) 여행사 불편신고 국적별 접수현황

- 2009년 여행사에 대한 불편신고를 가장 많이 한 여행객은 내국인으로 전체 99건의 78.8%가 한국인에 의한 불편신고였음. 그 밖에 외국인에 의한 여행사관련 불편신고는 중화권 14.1%, 일본 6.1%, 미주권 1.0%로 나타남.

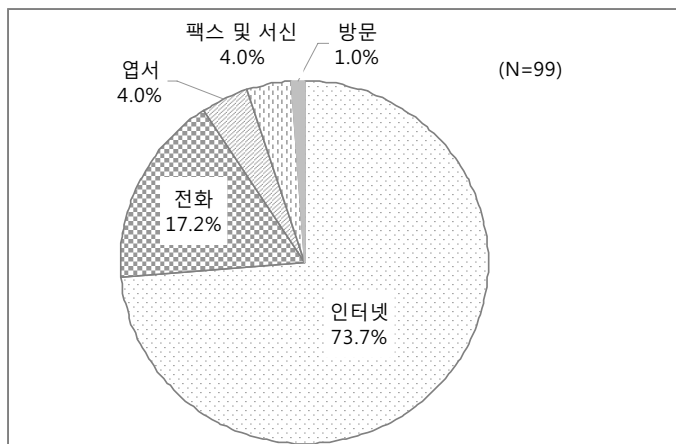
【그림 18】 2009년 여행사 불편신고 국적별 접수현황



#### 4) 여행사 불편신고 접수방법 및 처리방법별 현황

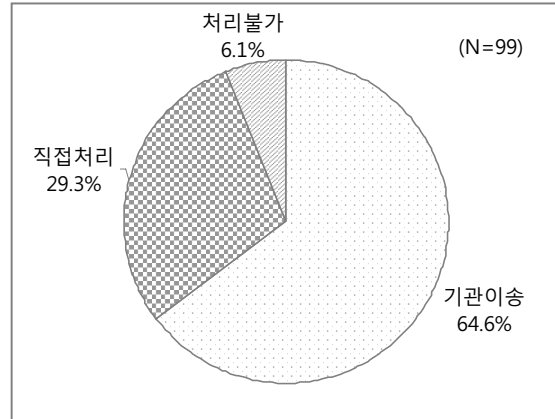
- 2009년 여행사관련 불편신고의 접수방법은 인터넷이 73.7%로 가장 많고 다음으로 전화 17.2%, 팩스 및 서신·엽서 각 4.0%, 방문 1.0%로 나타남.

【그림 19】 2009년 여행사 불편신고 접수방법별 현황



- 2009년 여행사관련 불편신고의 처리방법으로는 64.6%가 기관이송에 의해 처리되었으며, 29.3%는 직접처리한 것으로 나타남.

【그림 20】 2009년 여행사 불편신고 처리방법별 현황



## 5) 여행사 불편신고관련 주요 문제점

### ① 계약해지 및 환불

- 계약해지 및 환불관련 불편은 ① 여행취소에 대한 위로금/여행상품비용 환불금 지급 지연 (신종플루로 인한 여행취소의 경우에도 항공권 발권 수수료를 제외한 비용만을 환불해 줌)<sup>4)</sup>, ② 여행취소 이후 여행사의 과도한 위약금 요구, ③ 항공권 미확보 등의 이유로 인한 여행사의 일방적 여행 취소<sup>5)</sup>, ④ 여행일정, 숙소, 식사 등이 계약사항과 다른 경우 환불 요청에 대한 여행사의 지급 회피 등으로 나타남.

### ② 계약 조건 불이행

- 계약 조건 불이행관련 불편은 ① 여행상품에 명시된 여행일정, 숙소, 식사를 임의로 변경하는 경우, ② 항공편 구입 후 출/귀국 시간이 변경되거나 경유 횟수를 잘못 알려주는 등의 불편<sup>6)</sup>, ③ 여행계약 시 약속한 특전이나 사은품을 받지 못하는 경우 등으로 나타남.

4) 관련기사-헤럴드경제(09.06.05) '신종플루에 관광업계 몸살'

관련기사-내일신문(09.06.11) '신종플루, 한국관광에 치명타'-외국인관광객 10% 감소...일본 단체여행객 줄줄이 취소

관련기사-여행신문(09.08.24) '신종플루, 취소수수료도 골치'-여행사 표면적으로 예외없이 부과, 인센티브/골프 등 징수 어려움 토로

5) 관련기사-여행신문(09.08.17) '출발 확정-표기 신중해야'-확정통보 후 취소로 인한 분쟁 증가, 고객전략상의 허위표기주의보 발령

### ③ 옵션상품 등 쇼핑관련

- 옵션상품 등 쇼핑관련 불편은 ① 옵션상품 불참에 따른 노골적 팁 요구와 불이익 강요<sup>7)</sup>, ② 해외여행 도중 구입한 상품으로 인한 피해(가짜상품, 바가지요금, 품질하자, 부작용)에 대한 해결 지연, ③ 예정된 여행일정 대신 임의로 쇼핑을 계속해서 하도록 강요받음 (쇼핑으로 인해 여행을 제대로 할 수 없었음) 등으로 나타남.

### ④ 안내서비스 불량<sup>8)</sup>

- 안내서비스 불량관련 불편은 ① 가이드의 무성의한 안내 및 불쾌한 언사로 인한 심리적·물질적 피해, ② 여행지에 대한 가이드의 소양이 부족하여 관광지에 대한 적절한 소개를 받지 못함, ③ 제휴 쇼핑센터나 식당을 강요하는 등 커미션을 목적으로 한 가이드의 악의적 여행일정 운영, ④ 가이드의 부적절한 안내로 인해 여행에 제대로 참여하지 못함 등으로 나타남.

### ⑤ 부당요금 징수

- 부당요금 징수관련 불편은 ① 여행일정이나 제공요건에 비해 과도한 요금을 징수하는 경우, ② 현지 여행경비 이중납부, 1인 여행객에 대한 추가 요금 징수 피해, ③ 추가요금을 냈으나 약속된 서비스/시설을 제공하지 않은 경우 등으로 나타남.

### ⑥ 기타

- 기타 불편사항으로는 ① 여행 중 발생한 사고에 대한 보상이나 대응이 미흡한 경우<sup>9)</sup>, ② 여행사 직원의 실수로 여행에 참가하지 못하게 된 경우에도 여행자에게 경비 요구를 하는 경우, ③ 여행사 측에서 경유 시간에 대한 고려가 부족해 여행에 불편을 초래한 경우 등 다양하게 접수됨.

6) 관련기사-YTN뉴스(09.12.22) '세부행 실훈부부 발 묶여...일부 승객 탑승 거부'-저가 항공사의 출발 지연 문제 지속적 대두  
관련기사-세계여행신문(09.09.28) '저가항공 판매시 불이익 주느냐?'-공정위, 여행사 대상 항공사 영업형태 실태조사 착수  
7) 관련기사-여행신문(09.06.03) '롯데관광 동남아 상품, 상품가에 팁 포함'-6월1일자로 동남아 우선 시행, 올바른 팁문화 정착 지향  
8) 관련기사-중앙일보(10.01.28) '중국관광객 유치 무엇이 문제인가 저가상품>덤핑>열악한 서비스>이미지 추락 악순환 계속'  
9) 관련기사-여행신문(09.07.06.) '해외 교통사고 여행사 전액 배상판결-여행 중 사고 업계차원 대책마련 시급'  
관련기사-한국경제(09.07.15) '관광객 안전 외면한 여행사들'

## 6) 여행사 불편신고관련 문제점 해결을 위한 개선 방안

### ① 추진중인 사항

- ☑ 신종플루 영향으로 경영난을 겪는 관광업계에 운영자금 특별융자 실시<sup>10)</sup>
- ☑ 여행사 간 저가 과당경쟁의 원인으로 작용하는 여행사 쇼핑수수료율에 대한 제한 결의조치<sup>11)</sup>
- ☑ 중요한 표시·광고사항 고시 및 통합공고 개정<sup>12)</sup>
- ☑ 원가보다 낮은 가격의 상품을 여행객들에게 제시하지 못하도록 규정하는 중국 당국의 여행사 조례 발효<sup>13)</sup>로 관련여행 상품에 파급효과
- ☑ 항공권 판매수수료 자유화로 인한 여행사의 새로운 수익모델 창출을 위해 취급수수료 표준단가표 마련<sup>14)</sup>
- ☑ 우수 여행상품 인증, 구석구석 국내 여행상품<sup>15)</sup>, 서비스 품질 우수기업인증제의 확대를 통해 공신력을 이용한 여행자의 신뢰성 증대
- ☑ 송객수수료에 대한 세금계산서 발행 유도<sup>16)</sup>로 거래 투명성 확보
- ☑ 여행문화 개선을 위한 여행상품 모니터링 사업 실시<sup>17)</sup>

### ② 여행사관련 불편신고 감소를 위한 개선책

- ☑ 여행업관련 정책 및 제도 보완

- 대물 및 대인배상에 대비하는 공제사업 활성화, 여행업자 배상책임보험 도입 필요<sup>18)</sup>
- 고령 여행자에 대한 여행자 보험 가입 의무화<sup>19)</sup>
- 항공권 판매수수료 폐지에 대비하여 여행사 취급수수료 부과에 대한 법적 근거 마련<sup>20)</sup>으로 수익구조 양성화

10) 자료-문화체육관광부(09.11.04) '정부, 신종 플루로 경영난 겪는 관광업계 100억원 긴급 융자'

11) 관련기사-여행신문(09.07.01) '인삼 쇼핑수수료 제한, 잘 지켜질까?'-KATA, 판매가의 40% 이내로 제한키로

12) 자료-공정거래위원회(09.04.30) '여행상품가격을 쉽게 알 수 있도록 공항이용료, 운송요금 등 필수적으로 소요되는 여행경비 전체인 '여행상품 가격'에 포함시키고 안내될 봉사료 등 선택경비 유무만 따로 표시 광고하도록 의무화'

13) 관련기사-여행미디어(09.11.02) '저가 중국여행상품 패키지 제동 걸려'

14) 자료-한국일반여행업협회(09.12.18) '여행업무 취급수수료 표준단가표 권고안 알림'

15) 자료-한국관광공사(09.03.23) '구석구석 국내 여행상품 100선 선정'

16) 관련기사-조선일보(09.09.08) '[제주]송객수수료 양성화 바가지오명 벗는다.'

17) 자료-서울특별시관광협회(09.04.21) '[여행문화 개선을 위한 모니터링 사업]관련 협조요청'

18) 관련기사-여행신문(09.07.06) '해외 교통사고 여행사 전액 배상판결-여행 중 사고, 업계차원 대책마련 시급'

관련규정-중국보험감독관리위원회(09.05.14) <여행사책임보험관리조치>-중국 국내에 합법적으로 설립된 여행사는 반드시 여행사 책임보험에 가입해야 함

19) 관련기사-세계여행신문(09.11.02) '여행보험 가입 필요성 증대'

☑ 여행업 선진화를 위한 업계의 자구 노력

- 인구구성의 변화와 의료관광, MICE, 문화상품 등에 맞춘 새로운 여행상품 개발
- 여행불편신고제도 및 불법영업에 대한 업계의 자율규제를 강화하고 여행업에 대해 국민들이 가지고 있는 부정적인 이미지를 개선<sup>21)</sup>
- 관련 협회 주도로 관광가이드 서비스 영역과 허위·과대광고 제한을 포함하는 가이드 서비스·윤리 강령 제정
- 경영합리성 제고와 투명성 확보

☑ 여행업관련 지도 · 감독

- 관광통역안내사 의무중사제(여행사는 외국인 관광객 안내 시 관광통역안내사 자격증 소지자를 고용해야 함) 준수실태 점검<sup>22)</sup>
- 기만적 여행상품 광고 사업자에 대한 엄중 조치
- 여행사의 무단 휴폐업, 여행 공제 및 보증보험 미가입에 대한 지도점검 정기화
- 여행 표준약관의 사용실태 점검 및 개별 약관의 불공정 여부 조사

20) 자료-현대경제연구원(09.12.01) ‘여행업 선진화, 시스템 정비 필요하다’ p.17

관련기사-한겨레(09.02.12) ‘관광 걸림돌 송객수수료 읍지에서 양지로’

21) 자료-현대경제연구원(09.12.01) ‘여행업 선진화, 시스템 정비 필요하다’

22) 관련기사-투데이코리아(09.07.27) ‘외국인 관광가이드, 통역안내사 취득해야’

관련기사-여행미디어(09.07.20) ‘무자격 가이드 고용 적발 시 사업정지’ 관광진흥법 자격증의무화...9월25일 시행

참고) 여행불편처리센터<sup>23)</sup>



한국일반여행업협회  
Korea Association of Travel Agents

1. 운영주체 : 한국일반여행업협회
2. 소재지 및 연락처 : 서울시 마포구 도화2동 51-1, 성우빌딩 709호
  - 전화/팩스 : 1588-8692 / (02)715-8694
  - 인터넷 : www.kata.or.kr / www.tourinfo.or.kr
  - E-mail : kata@kata.or.kr
3. 주요업무 : 국내·외 여행 불편신고 접수·처리 업무 전담 및 상담 중재 등
4. 기대효과
  - 여행불편사항의 신속한 처리로 피해자 및 여행업체 상호간의 신뢰회복을 통한 건전 여행문화 정착
  - 여행업체에 대한 여행불편업무가 전국 지자체로 분산됨으로써, 피해여행자에 대한 신속한 구제가 용이하지 않는 등의 문제점을 창구 일원화로 해소
  - 해외여행의 중요 정보 제공 및 여행불편에 대한 주요 처리사례를 제공함으로써, 여행불편 관련사항을 미연에 방지하고 신속한 사후구제에 대한 실질적인 도움 제공
5. 여행불편처리위원회 위원 구성·운영
  - 위원회는 위원장 1인을 포함한 9인 이내의 위원으로 구성(위원장은 호선)
    - 위원 구성 : 변호사 2인, 소비자단체 2인, 여행업 전문가 2인, 여행관련 언론인 1인, 관광학회 1인, KATA 부회장
    - 위원은 추천기관의 추천을 받아 한국일반여행업협회 회장이 위촉
  - 위원회의 회의는 위원 과반수 출석, 출석위원 과반수 찬성으로 의결
  - 법률전문가, 소비자단체, 여행업 전문가 각 1인은 반드시 출석
6. 한국일반여행업협회 여행업관련 불편신고 처리 실적(2009년, 총983건)
  - 전년대비 22.6% 증가
  - 신고유형 및 처리결과

(단위 : 건)

신고유형	2008년	2009년
여행사 사업 중단 및 부도	-	255
계약취소 또는 위반	265	115
항공관련	76	93
부당요금징수	54	26
일정변경 및 누락	55	45
여행사 상담 서비스	-	55
안내원불친절 및 읍선강요	41	53
숙박관련	27	52
쇼핑관련	28	24
여행사고	31	-
수속관련	12	18
도난 및 분실	17	-
취소수수료 문제	101	125
보험관련	7	47
읍선관련	-	13
기타	88	62
총 계	802	983

처리결과	2008년	2009년
처리방법 안내	-	703
상담종결	371	-
현금보상	121	105
위원회 심의의결	36	-
환불처리	38	24
신고취소	22	32
진행중	35	6
공식사과 및 양해	18	16
당사자간 합의	20	-
행정조치 요청	28	20
타기관 진행	31	-
기각	48	41
시정 요청	3	6
기타	31	30
총 계	802	983

- Inbound 12건, Outbound 910건, Domestic 61건
- 접수경로 : 직접접수 894건, 관련기관 이송 89건(문화체육관광부 18건, 한국관광공사 58건, 서울특별시 7건, 기타 지자체 3건, 기타 기관 3건)

23) 관광불편신고센터운영에 관한 규정(문화체육관광부 훈령)에 의거하여, 2006년 6월부터 한국일반여행업협회 내에 설치·운영



## 2. 쇼핑

### 1) 연도별 쇼핑 불편신고 접수 현황

- 2009년 쇼핑과 관련한 불편신고는 156건이 접수되어 전체적으로 접수된 불편신고 640건 중 24.4%로 가장 큰 비중을 차지함.
- 최근 5년 간 접수된 쇼핑관련 불편신고 현황에 따르면 2005년 55건으로 7.4%에 그쳤던 신고 비율이 지속적으로 증가하여 2009년에는 5년 전에 비해 100건 가까이 증가하고 구성 비율 역시 2배 가까이 증가한 것으로 나타남.

【표 14】 쇼핑관련 불편신고 연도별 현황 (2005~2009년)

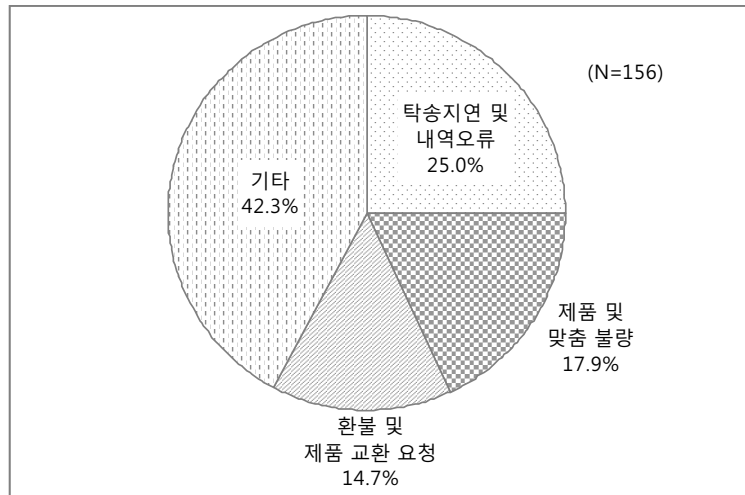
(단위 : 건, %)

구 분	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년
쇼 핑	55	50	44	71	156
전체 불편사항	739	627	558	526	640
구성비	7.4	8.0	7.9	13.5	24.4
전년대비 구성비 증감	-0.7	0.6	-0.1	5.6	10.9

### 2) 쇼핑 불편신고관련 불편내용

- 2009년 쇼핑과 관련된 불편신고의 내용으로는 '택송지연 및 내역오류'가 25.0%로 가장 많았고, '제품 및 맞춤불량' 17.9%, '환불 및 제품교환 요청' 14.7%등으로 나타남.
- 최근 3년간 쇼핑관련 불편내용의 변화 추이에 따르면 '택송지연 및 내역오류'와 불친절, 가격시비 등 기타 부문의 신고 비율이 증가한 것으로 나타남.

【그림 21】 2009년 쇼핑관련 불편신고 내용



【표 15】 쇼핑관련 불편신고 내용 (2007~2009년)

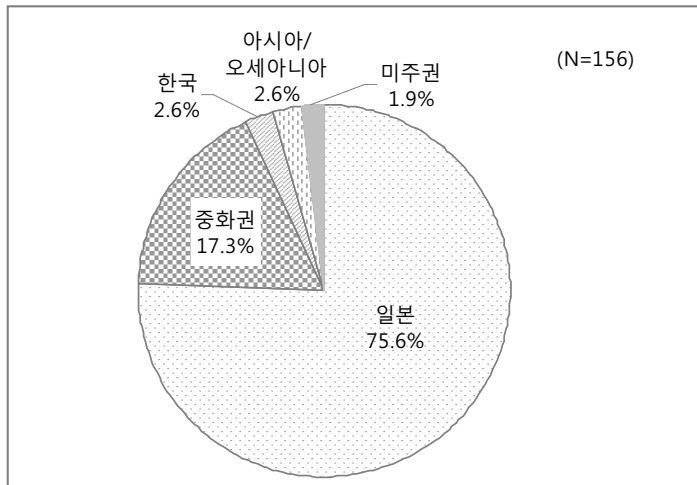
(단위 : 건, %)

구 분	2007년		2008년		2009년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
택송지연 및 내역오류	6	13.6	21	29.6	39	25.0
제품 및 맞춤불량	11	25.1	11	15.5	28	17.9
환불 및 제품교환 요청	6	13.6	10	14.1	23	14.7
기타(불친절, 가격시비)	21	47.7	29	40.8	66	42.3
총 계	44	100.0	71	100.0	156	100.0

### 3) 쇼핑 불편신고 국적별 접수현황

- 2009년 쇼핑관련 불편신고를 접수한 150명 중 75.6%가 일본인 여행객으로 나타나며, 다음으로 중화권 17.3%, 한국 및 아시아/오세아니아 각 2.6%, 미주권이 1.9%로 집계됨.

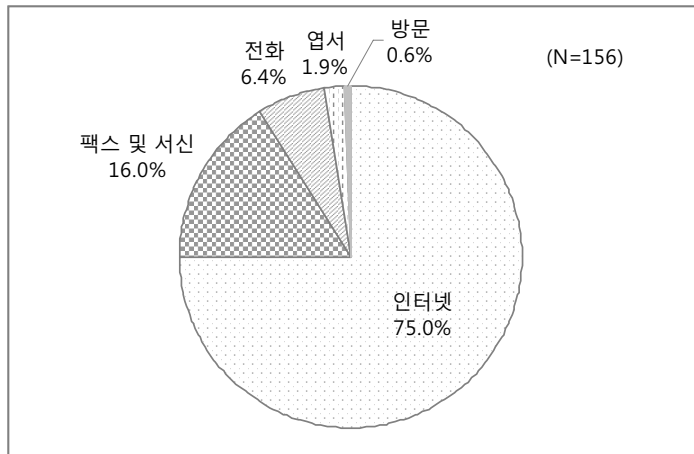
【그림 22】 2009년 쇼핑관련 불편신고 국적별 접수현황



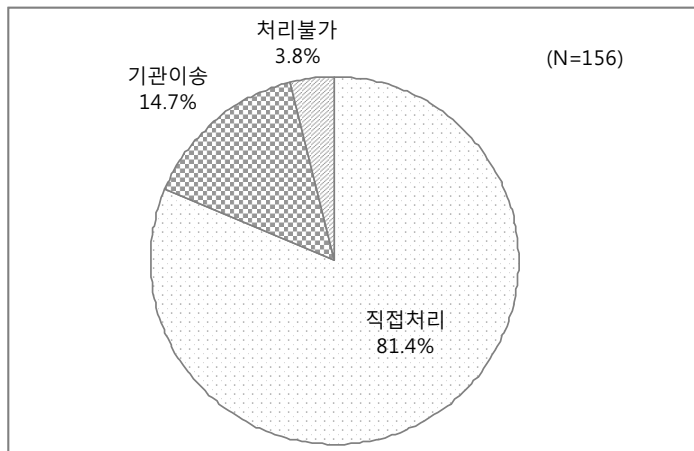
### 4) 쇼핑 불편신고 접수방법 및 처리방법별 현황

- 2009년 쇼핑관련 불편신고 접수방법은 인터넷 75.0%, 팩스 및 서신 16.0%, 전화 6.4%, 엽서 1.9%, 방문 0.6%로 나타남.
- 2009년 쇼핑관련 불편신고에 대한 처리방법은 직접처리가 81.4%로 여행사관련 불편신고에 비해 매우 높은 수준임. 다음으로 14.7%의 쇼핑관련 불편신고는 기관이송으로 처리되었음.

【그림 23】 2009년 쇼핑관련 불편신고 접수방법



【그림 24】 2009년 쇼핑관련 불편신고 처리방법



## 5) 쇼핑 불편신고관련 주요 문제점

### ① 탁송지연 및 내역오류

- 탁송지연 및 내역오류관련 불편은 ① 구입 후 우편으로 배송받기로 한 상품이 도착하지 않거나 사전 공지 없이 배송이 늦어짐, ② (매장 직원 실수로) 잘못된 주소지로 배송이 된 후 정정 배송까지 시일이 오래 걸림, ③ 일부 구입 품목이 누락됨, ④ 구입한 상품을 개봉하니 현장에서 테스트한 상품과 품질/맛/색상이 다름, ⑤ 의류 등 상품의 사이즈 오류 등으로 나타남.

### ② 제품 및 맞춤 불량

- 제품 및 맞춤 불량관련 불편은 ① 주문 제작/배송 상품의 사이즈/색상/품질 오류 또는 불량품, ② 귀국 후 개봉한 상품이 파손/변질된 상태로 발견됨, ③ 화장품의 유효기간이 얼마 남지 않은 경우 등인 것으로 나타남.

### ③ 환불 및 제품 교환 요청

- 환불 및 제품 교환 요청관련 불편은 ① 고객변심, 제품하자 등으로 인한 환불 또는 교환 요청, ② 교환만 가능하다는 상품에 대한 환불 요청, ③ 배송지연되고 있는 상품에 대한 환불요청, ④ 카드 할인 등이 잘못 적용됨 등으로 나타남.

### ④ 기타

- 쇼핑관련 기타 불편사항으로는 ① 사기에 의한 구입 또는 구입 협박, ② 부가세 환급 관련 서류를 쇼핑점포에서 잘못 안내하여 받을 수 없게 된 경우, ③ 쇼핑점포 직원의 착오 또는 가이드의 잘못된 안내로 인한 계산 실수, ④ 사용한 흔적이 있는 제품을 구입함, ⑤ 액체류 반입 금지 규정에 김치와 고추장이 해당된다는 사항을 미리 알려주지 않아 불편을 겪음, ⑥ 매장 직원의 불친절 등이 접수됨.

## 6) 쇼핑 불편신고관련 문제점 해결을 위한 개선 방안

### ① 추진중인 사항

- ☑ 외국인 거주자를 위한 한국에서의 경제생활 가이드북 발간<sup>24)</sup>
- ☑ 우수 쇼핑시설 인증제도 시범사업 실시
  - 관광특구내 외래관광객 수용태세에 있어 모범이 되는 쇼핑업체 평가, 선발
  - 인증업체에 대해 다양한 혜택과 홍보활동 지원으로 외국인 관광객 이용 유도
  - 단계적으로 우수 인증업체의 범위와 수를 확대하여 쇼핑 수용태세 개선 도모
- ☑ 외래관광객 대상 쇼핑정보 콘텐츠 제작 및 보급
- ☑ 쇼핑업체와 네트워크 강화, 외래객 쇼핑환경 개선을 위해 공동 노력

### ② 쇼핑관련 불편신고 감소를 위한 개선책

- ☑ 외국인 소비자 보호를 위한 다각적인 방안 마련

- 구매 영수증에 외국어 병기 및 환불/교환 유효기간 명시
- 주문구매가 빈번한 일본관광객의 특성을 고려 외국어 병기 주문계약서 표준양식의 개발 및 보급
- 제품포장 상세표시에 외국어 병기가 필요(특히 제품 보관방법과 유통기한은 외국어 의무병기가 필요함)
- 외국인 쇼핑안내서 내용 보강(김치의 보관방법에 따른 숙성도, 제조일자만 표시되는 특징, 항공기 휴대반입 제한 품목 등을 포함)
- '소비자분쟁해결기준' 영문서비스의 지속적인 업데이트 및 홍보
- 소비자상담센터<sup>25)</sup>의 지원 대상에 외국인을 포함하는 방안 검토
- 외국인의 소비생활 질적 향상과 활성화를 위해 소비자로서의 보호·지원 대상 범위에 포함하는 인식의 전환이 필요함

- ☑ 지도·감독활동의 강화

- 업주 및 상인들의 올바른 상거래 의식과 친절서비스의 확산을 위해 상가 협의회와 같은 단체를 통한 교육 프로그램 지원이 필요함<sup>26)</sup>
- 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

24) 자료-공정거래위원회(09.02.24) '한국에서의 경제생활 이렇게 하세요-결혼이민자를 위한 다국어 교육교재 발간 현장 교육도 예정'

25) 자료-공정거래위원회(10.02.05) '소비자상담센터 정식서비스 개시 및 개통식 개최'

26) 관련규정·재래시장육성을 위한 특별법'(09.06.09개정) 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.

### 3. 택시

#### 1) 연도별 택시 불편신고 접수 현황

- 2009년 택시관련 불편신고는 87건으로 전체 불편신고의 13.6%를 차지하고 있음. 최근 5년간의 연도별 추이에 따르면 접수 건수와 구성비가 지속적으로 증가하는 상황임.

【표 16】 택시관련 불편신고 연도별 현황 (2005~2009년)

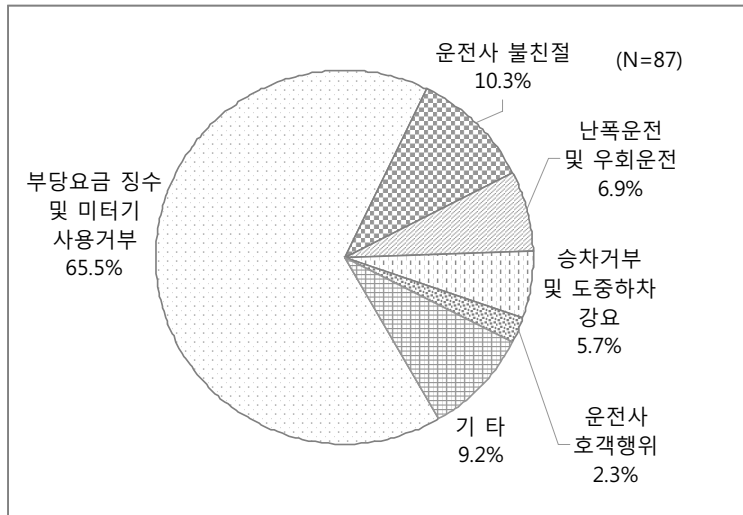
(단위 : 건, %)

구 분	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년
택 시	43	49	46	61	87
전체 불편사항	739	627	558	526	640
구성비	5.8	7.8	8.2	11.6	13.6
전년대비 구성비 증감	0.0	2.0	0.4	3.4	2.0

#### 2) 택시 불편신고관련 불편내용

- 2009년 택시관련 불편신고의 세부 불편 내용을 분류하면 '부당요금 징수 및 미터기 사용거부'가 65.5%로 가장 높은 편이며, 다음으로 '운전사 불친절' 10.3%, '난폭운전 및 우회운전' 6.9%, '승차거부 및 도중하차 강요' 5.7%, '운전사 호객행위' 2.3% 등의 순으로 나타남.
- 최근 3년간의 택시관련 불편신고는 2007년 46건, 2008년 61건, 2009년 87건으로 계속 해서 증가하고 있으며, 가장 많은 비율을 차지하고 있는 '부당요금 징수 및 미터기 사용거부' 건수가 2배 가까이 증가한 것으로 나타남.

【그림 25】 2009년 택시관련 불편신고 내용



【표 17】 택시관련 불편신고 내용 (2007~2009년)

(단위 : 건, %)

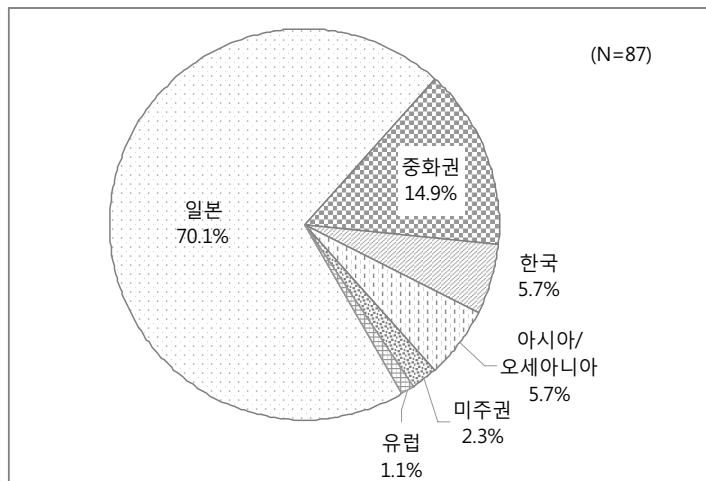
구 분	2007년		2008년		2009년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
부당요금 징수 및 미터기 사용거부	30	65.2	34	55.7	57	65.5
운전사 불친절	3	6.5	5	8.2	9	10.3
난폭운전 및 우회운전	3	6.5	8	13.1	6	6.9
승차거부 및 도중하차 강요	3	6.5	7	11.5	5	5.7
운전사 호객행위	1	2.2	3	4.9	2	2.3
기 타	6	13.1	4	6.6	8	9.2
총 계	46	100.0	61	100.0	87	100.0



### 3) 택시 불편신고 국적별 접수현황

- 2009년 택시관련 불편신고 국적은 일본이 70.1%로 가장 많으며, 다음으로 중화권 14.9%, 한국 5.7%, 아시아/오세아니아 5.7%, 미주권 2.3%, 유럽 1.1%의 순으로 나타남.

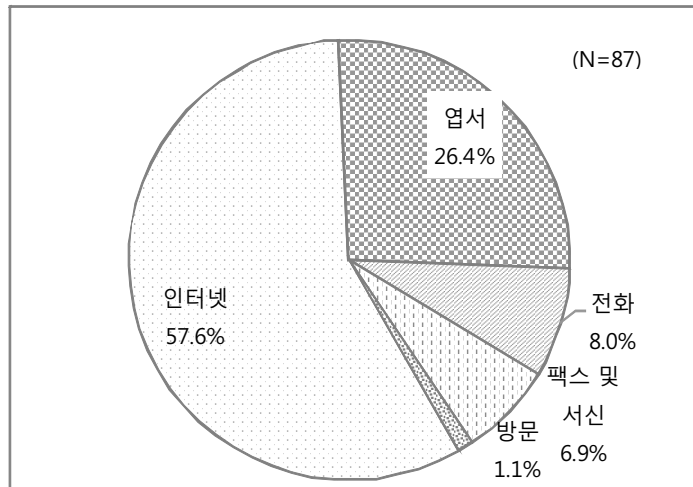
【그림 26】 2009년 택시관련 불편신고 국적별 접수현황



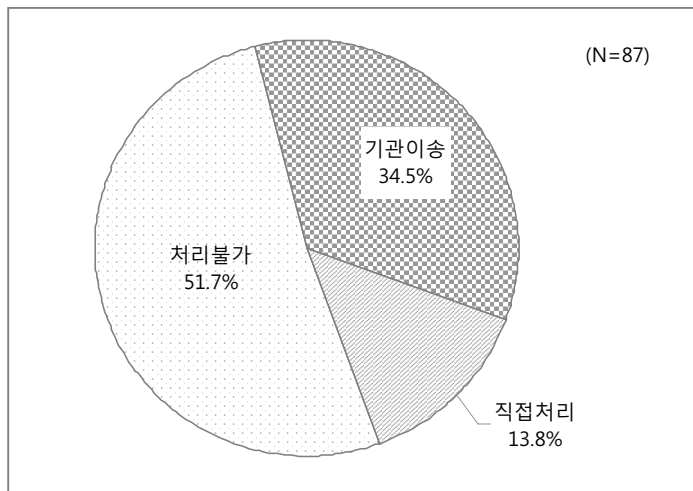
### 4) 택시 불편신고 접수방법 및 처리방법별 현황

- 2009년 택시관련 불편신고 접수방법은 다른 유형의 불편신고와 마찬가지로 인터넷이 가장 많은 57.6%이며, 엽서를 통한 접수가 26.4%로 다른 유형 평균에 비해 다소 높은 편으로 나타남. 그 밖에 전화 8.0%, 팩스 및 서신 6.9%, 방문 1.1%의 순으로 접수되었음.
- 2009년 택시관련 불편신고 처리방법은 직접처리가 13.8%, 기관이송이 34.5%이며 나머지 51.7%는 처리불가로 나타남. 이용한 택시의 번호를 기재하지 않았거나 번호를 일부분만 적어 신고한 경우는 신고대상을 확인할 수 없어 과반수이상인 '처리불가'로 민원 해결에 어려움이 많은 유형으로 파악됨.

【그림 27】 2009년 택시관련 불편신고 접수방법별 현황



【그림 28】 2009년 택시관련 불편신고 처리방법별 현황



## 5) 택시 불편신고관련 주요 문제점

### ① 부당요금 징수 및 미터기 사용거부

- 부당요금 징수 및 미터기 사용거부관련 불편은 ① 관광지 주변에서 대기하고 있던 택시를 탑승 후 기사가 터무니없는 요금을 요구하거나 1인당 과금하여 인원수별로 요금을 강제하는 경우, ② 미터기를 켜지 않고 운행한 뒤 임의로 요금을 요구하고 난폭운전으로 인한 공포심 조성, ③ 계산을 잘못해서 요금을 더 지불했는데도 운전기사가 돌려주지 않은 경우, ④ 요금과 관련한 논쟁이 일자 잘 모르는 장소에 그냥 하차하도록 하거나 고성/폭력 등으로 협박하는 경우 등으로 나타남.

### ② 운전사 불친절

- 운전사 불친절관련 불편은 ① 가까운 거리 탑승에 대해 기사가 불평을 하거나 화를 내는 경우, ② 교통카드 사용시 거부하거나 기계고장을 핑계로 현금을 내게 하는 경우, ③ 미터기 사용이나 요금 지불관련 문의시 응답을 회피하거나 불친절하게 목살하는 경우, ④ 목적지 도착 전에 운전사 편의대로 아무 곳이나 하차시켜 불편을 감수하게 하는 경우 등으로 나타남.

### ③ 난폭운전 및 우회운전

- 난폭운전 및 우회운전관련 불편은 ① 운전 중 TV를 보거나 전화통화를 하는 등 운전 중 집중하지 않아서 불안감을 조성함, ② 과속 운전 및 졸음운전으로 승객이 불안감을 느끼게 하는 경우, ③ 고의로 먼 길로 돌아서 가거나 목적지가 아닌 곳에 하차시키는 경우 등으로 나타남.

### ④ 승차거부 및 도중하차 강요

- 승차거부 및 도중하차 강요관련 불편은 ① 승차 전 차량 번호를 기록하자 화를 내고 그냥 가버리는 경우, ② 짐이 많은 것을 확인하고 일부러 빈차 표시등을 꺼버리고 승차를 거부하는 경우, ③ 목적지에 도착하지 않았는데도 찾아가지 못한다는 이유로 도중에 하차시키는 경우, ④ 목적지를 정확히 전달했음에도 잘못된 장소에 하차시키는 경우 등으로 나타남.

### ⑤ 운전사 호객 행위

- 운전사 호객 행위관련 불편은 ① 요청하지도 않았는데 택시기사가 커미션을 목적으로 쇼핑센터에 데려가 쇼핑하게 하는 경우, ② 인천공항 청사 안팎으로 불법 호객 행위를 하는 경우가 접수됨.

### ⑥ 기타

- 기타 불편사항으로는 ① 차량 내 분실물을 찾아주고 과도한 사례를 요구하는 경우, ② 짐을 다 내리기도 전에 출발하는 경우 등이 나타남.

## 6) 택시 불편신고관련 문제점 해결을 위한 개선 방안

### ① 추진중인 사항

#### ☒ 서울, 택시 서비스 개선

- 외국인 관광택시 운영 활성화 본격 추진<sup>27)</sup>
- 택시서비스 평가 년 2회 실시, 우수업체에 인증마크 부여로 서비스 경쟁 활성화 도모<sup>28)</sup>
- 택시회사별 고객만족센터 설치로 택시 사업자의 책임과 역할 강화<sup>29)</sup>
- 택시영상기록장치 부착으로 안전운전, 택시서비스 개선 효과<sup>30)</sup>
- 불법주정차 무인단속 CCTV로 택시 승차거부 단속<sup>31)</sup>, 승차거부 포상금제 시행<sup>32)</sup>
- 브랜드콜택시 통합콜번호 운영으로 이용 편의성 제고<sup>33)</sup>

#### ☒ 택시횡포 다발현장에 관계기관의 지도단속

#### ☒ 1년 이상 보관가능하며 조작 불가능한 운송기록수집기 설치 의무화

27) 자료-서울특별시(09.07.16) '외국인 관광 택시 운영 활성화 본격 추진'  
 28) (09.09.08) '서울시, 택시 서비스 시민만족도 크게 향상'  
 29) (09.11.13) '서울택시서비스, 사업자가 직접 책임진다'  
 30) (09.12.16) '서울시, 모든 서울택시에 택시영상기록장치 부착한다'  
 31) (10.01.17) '서울시, CCTV로 택시 승차거부 단속'  
 32) (09.05.27) '2009.6.1부터 서울시 택시의 기본요금 인상'(7월부터 승차거부 신고포상금제 시행)  
 33) (09.12.06) '서울시, 알기 쉬운 브랜드콜택시 통합콜번호 운영 개시'

## ② 택시관련 불편신고 감소를 위한 개선책

### ☑ 운수종사자 대상 교통안전교육의 내실화

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

### ☑ 제도개선 및 상시 점검체계 강화

- 외국인들의 대형택시와 콜밴(화물자동차) 혼동 사례가 빈번하므로 콜밴의 외부표시등과 택시 문구 사용제한, 임의 조작 미터기 사용 제한 법규정 마련
- 상습 승차거부, 불친절 기사에 대한 처분 수위 강화<sup>34)</sup>
- 현지 사정을 잘 모르는 외국인대상 위·불법 신고사항에 대해 가중처벌
- 미터기의 '복합', '할증' 적용 시 승객의 인지가 어려우므로 음성안내시스템과 같은 보완장치 개발 필요<sup>35)</sup>
- 영수증 발급 의무화와 신용카드 결제시스템의 전국 확대로 택시 서비스의 안전성·편리성 제고
- 공항, 기차역, 버스터미널, 관광호텔, 시장 등 택시횡포 다발 지역에 대한 관계기관의 집중 지도 및 합동단속 정례화
- 택시 동시통역시스템의 지속적인 홍보 및 운영실태 점검
- 택시기사의 운전자격증명 및 차량번호 뒷좌석 부착 의무화<sup>36)</sup>
- 택시 내 차량면허번호가 상위에 노출되어 있으나, 차량번호 없이 면허번호로만으로는 신고접수가 불가능하므로 상단에 차량번호와 함께 제시되어야 할 것임
- 차량번호 등 주요 내용에 대한 영어병기와 형식변경을 통해 외국인 여객이 쉽게 인식할 수 있도록 해야 함

### ☑ 업계의 자정 노력

- 시민의 사랑과 신뢰를 받는 택시로 거듭나기 위해 대시민 서비스 개선을 위한 업계의 자구 노력이 절실함

34) 관련기사-브레이크뉴스(10.01.12) '택시 승차거부, 처벌은 10번중 2번 남짓'

35) 자료-경향닷컴(09.01.29) '평소보다 많이 나온 택시요금, 이유 있네'

36) 관련기사-국정브리핑(08.01.24) '택시 운전자격 증명서 뒷자리에도 붙여야, 고충위, 2곳 이상 부착하도록 제도개선 권고'

## 4. 숙박

### 1) 연도별 숙박 불편신고 접수 현황

- 2009년 숙박관련 불편신고는 59건 접수되어 전체 불편신고 640건 중 9.2%를 차지하는 것으로 나타남. 최근 5년간의 숙박관련 불편신고는 건수와 비율 측면에서 모두 비슷한 수준으로 나타남.

【표 18】 숙박관련 불편신고 연도별 현황 (2005~2009년)

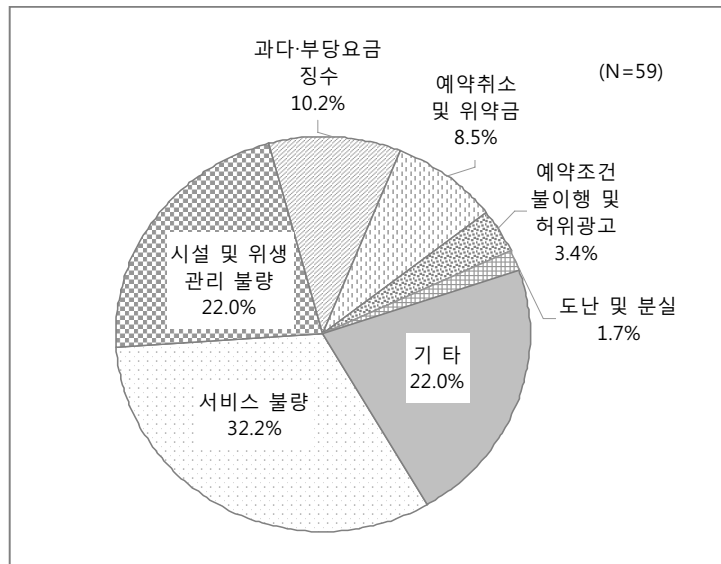
(단위 : 건, %)

구 분	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년
숙 박	68	67	53	54	59
전체 불편사항	739	627	558	526	640
구성비	9.2	10.7	9.5	10.3	9.2
전년대비 구성비 증감	-3.1	1.5	-1.2	0.8	-1.1

### 2) 숙박 불편신고관련 불편내용

- 2009년 숙박관련 불편신고 내용으로는 '서비스 불량'이 가장 많은 32.2%, '시설 및 위생관리 불량' 22.0%, '과다부당요금 징수' 10.2% 등이 주로 접수됨.
- 최근 3년간 숙박관련 불편신고 내용을 살펴보면 '서비스 불량' 건수가 다소 증가하고, '과다·부당요금 징수'는 2008년 대비 다소 감소한 것을 확인할 수 있음.

【그림 29】 2009년 숙박관련 불편신고 내용



【표 19】 숙박관련 불편신고 내용 (2007~2009년)

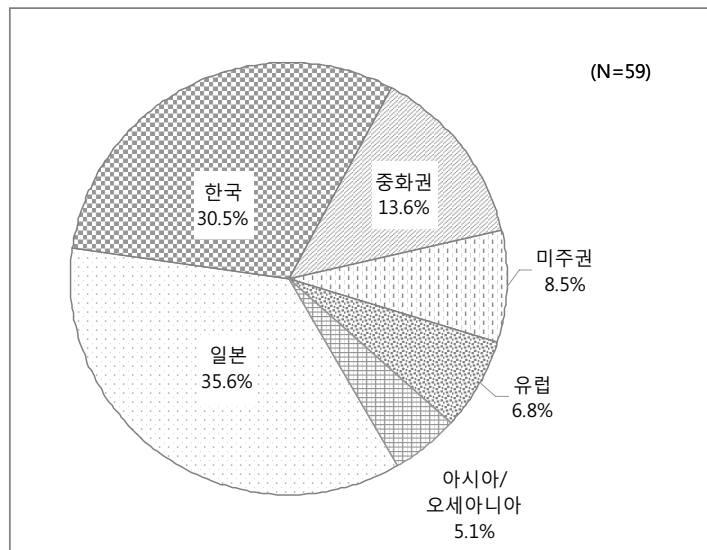
(단위 : 건, %)

구 분	2007년		2008년		2009년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
서비스 불량	15	28.3	12	22.2	19	32.2
시설 및 위생관리 불량	13	24.5	10	18.5	13	22.0
과다부당요금 징수	8	15.1	11	20.4	6	10.2
예약취소 및 위약금	6	11.3	11	20.4	5	8.5
예약조건 불이행 및 허위광고	1	1.9	-	-	2	3.4
도난 및 분실	2	3.8	3	5.5	1	1.7
기 타	8	15.1	7	13	13	22.0
총 계	53	100.0	54	100.0	59	100.0

### 3) 숙박 불편신고 국적별 접수현황

- 2009년 숙박관련 불편신고 국적 현황은 일본인 35.6%, 한국 30.5%, 중화권 13.6%, 미주권 8.5%, 유럽 6.8%, 아시아/오세아니아 5.1%로 일본인의 비율이 다른 유형에 비해 낮고 유럽인 여행객의 신고가 다소 많은 편임.

【그림 30】 2009년 숙박관련 불편신고 국적별 접수현황

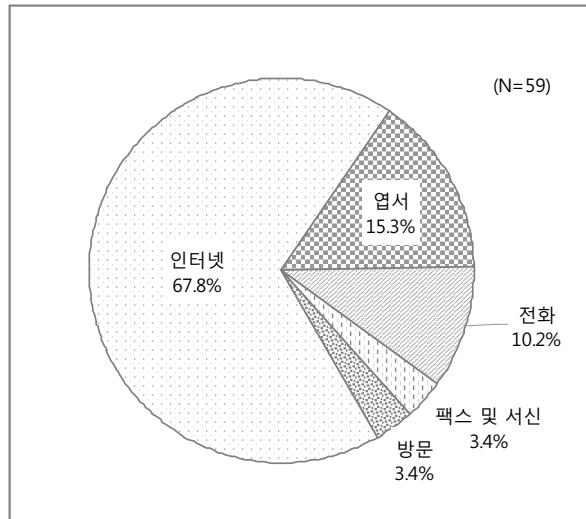


### 4) 숙박 불편신고 접수방법 및 처리방법별 현황

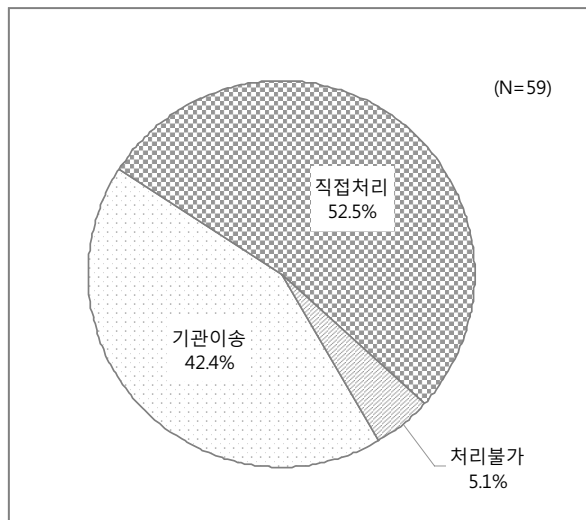
- 2009년 숙박관련 불편신고 접수방법으로는 인터넷 67.8%, 엽서 15.3%, 전화 10.2%, 팩스 및 서신 3.4%, 방문 3.4%로 나타남.
- 2009년 숙박관련 불편신고에 대해 직접처리를 한 비율은 52.5%, 기관이송은 42.4%이며 처리불가 건은 5.1%로 나타남.



【그림 31】 2009년 숙박관련 불편신고 접수방법



【그림 32】 2009년 숙박관련 불편신고 처리방법



## 5) 숙박 불편신고 숙박업 형태별 불편신고 내용

- 숙박관련 불편신고의 대상 업체는 관광호텔이 32건, 여관이 22건 등으로 관광호텔 및 여관관련 불편이 90%이상을 차지하고 있음.
- 관광호텔에서는 특급호텔관련 불편이 20건, 1급 이하 호텔관련 불편이 12건 접수되었으며, 특급호텔은 서비스불량, 1급 이하 호텔에서는 서비스불량과 시설 및 위생관리 불량이 불편접수 내용의 다수를 차지하는 것으로 나타남.
- 한편 여관에 대한 불편신고 내용은 서비스불량 6건, 시설 및 위생관리 불량 4건, 예약취소 및 위약금 3건 등으로 나타남.
- 그 밖에 일반호텔/펜션이나 콘도관련 불편신고는 5건이 접수됨.

【표 20】 2009년 숙박업 형태별 불편신고 내용

(단위 : 건)

구 분	관광호텔		일반호텔 펜션	콘 도	여 관	총 계
	특 급	1급 이하				
서비스불량	8	3	2	0	6	19
시설 및 위생관리 불량	3	6	0	0	4	13
과다부당요금징수	4	0	1	0	1	6
예약취소 및 위약금	1	0	1	0	3	5
예약조건 불이행 및 허위광고	0	0	0	0	2	2
도난 및 분실	1	0	0	0	0	1
기타	3	3	0	1	6	13
총 계	20	12	4	1	22	59

## 6) 숙박 불편신고관련 주요 문제점

### ① 서비스 불량

- 서비스 불량관련 불편은 ① 숙박업체 안내직원의 불친절, ② 공항 픽업 서비스를 예약해 두었으나 설명없이 취소된 경우, ③ 문의사항에 대해 안내해 주지 않거나 일방적으로 전화를 끊어버리는 경우, ④ 갑작스러운 예약 취소 통보 또는 퇴실 강요, ⑤ 고객 항의에 대해 무시하거나 책임을 회피하는 경우 등으로 나타남.

### ② 시설 및 위생관리 불량

- 시설 및 위생관리 불량관련 불편은 ① 객실 내 청소상태 불량(침대에 껌이 붙어있거나 담배냄새가 나는 등), ② 객실 내 시설/비품 미비 또는 미작동(에어컨), ③ 욕실 누수 및 샤워기 불량 등 시설 불량 등으로 나타남.

### ③ 과다·부당요금 징수

- 과다·부당요금 징수관련 불편은 ① 객실료에 대한 과다 징수(바가지요금)<sup>37)</sup>, ② 외국인 요금과 내국인 요금을 다르게 설정함, ③ 투숙 중 주문하지 않은 내역에 대한 청구 등으로 나타남.

### ④ 예약취소 및 위약금

- 예약취소 및 위약금관련 불편은 ① 사전 예약 완료 후에 숙소 도착 시 예약사항이 확인되지 않는 경우, ② 숙박업소 사정으로 인해 예약변경 또는 환불을 강요받은 경우, ③ 시설 불편으로 인한 환불요청을 거부함, ④ 여행객 사정으로 예약한 객실의 일부를 취소하려 했으나 허용하지 않음 등으로 나타남.

### ⑤ 예약조건 불이행 및 허위광고

- 예약조건 불이행 및 허위광고관련 불편은 ① 과대광고에 끌려 예약을 하게 되었는데 실제 시설과 환경은 매우 불만족스러웠음, ② 싱글룸을 예약했으나 다른 사람과 함께 방을 쓰도록 하고도 환불요청을 거부함 등으로 나타남.

37) 관련기사-메트로(09.07.24) '피서지 숙박업소 횡포 여전'1박 추가 안한다고 '방배' 업포, '바가지 없다' 요금표엔 30만원

⑥ 도난 및 분실

- 도난 및 분실관련 불편사항으로는 객실 내에 있던 여행객의 서류 등 소지품 일부가 쓰레기로 오인되어 버려지는 불편사항이 접수되었음.

⑦ 기타

- 기타 불편사항으로는 ① 숙박업소에 대한 정보가 부족해서 원치 않는 유형(러브모텔 등)의 숙소를 선택하게 됨, ② 예약상황이나 객실사정에 대해 문의했으나 응답을 받지 못함, ③ 다국어 지도 및 관광안내 자료가 비치되어 있지 않음, ④ 부가세 면제 또는 객실료 할인 적용이 제대로 되지 않거나 안내된 바와 다른 경우 등이 접수됨.

## 7) 숙박 불편신고관련 문제점 해결을 위한 개선 방안

### ① 추진중인 사항

- ☑ 숙박정보에 쉽게 접근하고, 검색에서 예약까지 가능한 한국관광 숙박 길라잡이 구축<sup>38)</sup>
- ☑ 중저가 숙박시설의 확충 및 이용 활성화 지원

- 공사 및 지자체 인증 숙박시설을 관광 숙박업에 포함하여 정책적 지원과 사업확대 기반 조성
- 중저가 호텔 체인 베니키아 육성 지원을 통해 영업환경 개선, 시설 및 서비스 수준제고<sup>39)</sup>
- 굿스테이 인증사업의 확대, 온라인 예약시스템 도입
- 한옥통합정보시스템 구축<sup>40)</sup> 운영으로 농어촌 민박의 한계 극복과 한옥 활성화, 통합 관리 기반 조성
- 관광숙박시설의 용적률 완화로 소규모 숙박시설의 관광호텔로 전환 촉진<sup>41)</sup>

- ☑ 객관적인 기관에서 수행한 소비자 만족도 조사를 호텔 등급결정기준에 반영하여 합리적인 등급결정과 가격설정 도모<sup>42)</sup>
- ☑ 성수기 숙박 바가지요금 근절을 위한 조사 실시, 홈페이지 실시간 게재<sup>43)</sup>

### ② 숙박관련 불편신고 감소를 위한 개선책

- ☑ 국제경쟁력 강화를 위한 제도 개선과 감독 활동

- 관광호텔 영세율 시행 및 수출업체에 준하는 세제 혜택으로 숙박요금의 경쟁력 강화<sup>44)</sup>
- 숙박업소의 시설 및 위생상태 점검 체계 강화
- 농어촌민박사업자 지정관리로 민박의 제도권 내 진입을 유도하고, 농어촌민박사업자 지정을 받지 않고 숙박업으로 신고하지 않은 7일 이상 대형 민박·펜션에 대한 처분 규정 마련으로 감독권 행사<sup>45)</sup>
- 대실료 부과, 성수기 바가지요금으로 인한 여행자보호를 위해 숙박의 시작과 종료, 숙박요금의 상한기준을 포함하는 숙박업 표준약관 제정이 시급함
- 성수기 바가지요금 예방을 위해 숙박업소 입구에 숙박요금표 게시에 대한 상시 점검
- 숙박업소의 요금신고제 의무화 및 신고를 통한 ‘바가지요금 환불프로그램’<sup>46)</sup> 도입

38) 자료-한국관광공사(09.12.29) ‘전국 5,000개 숙박정보 검색과 예약이 가능한 한국 관광 숙박 길라잡이 구축’

39) 자료-한국관광공사(09.04.29) ‘중저가 관광호텔 체인화(베니키아) 사업 본격 추진-외국브랜드 로얄티 최소화, 국내관광상품의 경쟁력 강화에 기여’

40) 한옥에서의 하루 <http://korean.visitkorea.or.kr/kor/hanok>

41) 자료-서울특별시(09.09.10) ‘서울의 관광산업 도시계획으로 지원한다’(관광숙박시설을 건축할 경우 현행 도시계획조례에서 정하고 있는 용적률의 20%까지 완화)

42) 자료-호텔업등급결정기관 등록 및 등급결정에 관한 요령(문화체육관광부 고시 제2009-16호)

43) 관련기사-한국일보(09.09.13) ‘해운대구청 숙박바가지요금 사라진다-구청, 내년 피서철 물가조사요원 투입…실시간 조사’

44) 외국인에 대한 관광호텔 숙박비 부가가치세 영세율은 1997년 도입된 후 폐지, 적용이 반복되다가 10.01.01부로 폐지됨  
관련기사-중앙일보(09.12.28) ‘가격 경쟁력 비상 걸린 한국 관광의 해’-외국인 관광객 숙박료 부가세 면제 올해로 끝나 혜택 연장법안 국회 계류...공전으로 통과 불투명

관련기사-매일경제(09.09.08) ‘한국방문의 해’에 숙박료 올리라니-호텔업계, 외국인관광객 稅혜택 폐지에 올상

45) 농어촌 민박은 농어촌정비법 제74에 따라 지도 감독할 수 있으며, 객실 7일 이상인 경우 공중위생관리법 제3조에 의거 공중위생영업을 시장·군수·구청장에게 신고하여야 한다.

46) 관련기사-동아일보(10.01.22) ‘제주 관광객, 숙박료 음식값 등 부가세 10% 돌려받을 수 있다’

## 5. 관광종사원

### 1) 연도별 관광종사원 불편신고 접수 현황

- 2009년 관광종사원관련 불편신고는 31건으로 전체 불편신고 640건 중 4.8%를 차지하고 있음. 관광종사원관련 불편신고 비율은 2006년 9.9%를 정점으로 감소세를 보이다가 2009년 다소 증가로 나타남.

【표 21】 관광종사원관련 불편신고 연도별 현황 (2005~2009년)

(단위 : 건, %)

구 분	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년
관광종사원	27	62	39	22	31
전체 불편사항	739	627	558	526	640
구성비	3.7	9.9	7.0	4.2	4.8
전년대비 구성비 증감	-5.3	6.2	-2.9	-2.8	0.6

### 2) 관광종사원 불편신고관련 불편내용

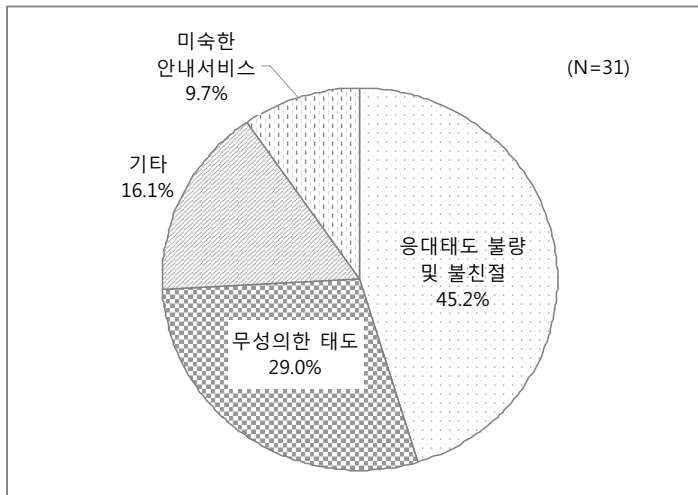
- 2009년 관광종사원관련 불편내용은 ‘응대태도 불량 및 불친절’ 45.2%, ‘무성의한 태도’ 29.0%, ‘미숙한 안내서비스’ 9.7% 등으로 나타남. 최근 3년간 신고가 늘어난 불편내용은 ‘무성의한 태도’로 2007년과 2008년 3건에서 2009년 9건으로 늘어났음.

【표 22】 관광종사원관련 불편신고 내용 (2007~2009년)

(단위 : 건, %)

구 분	2007년		2008년		2009년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
응대태도 불량 및 불친절	23	59	11	50	14	45.2
무성의한 태도	3	7.7	3	13.6	9	29.0
미숙한 안내서비스	13	33.3	7	31.8	3	9.7
기 타	-	-	1	4.6	5	16.1
총 계	39	100.0	22	100.0	31	100.0

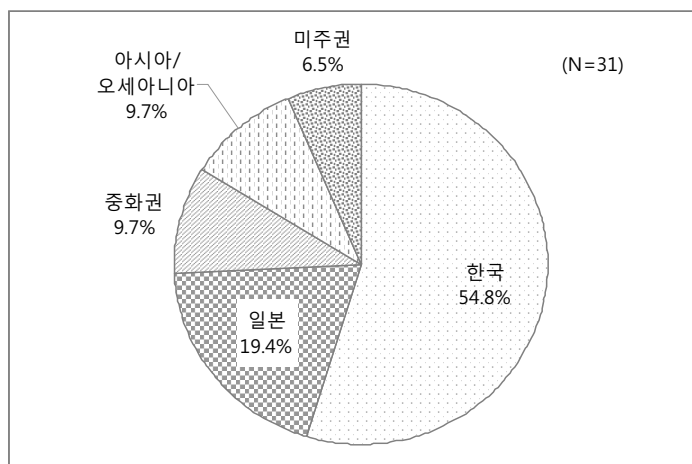
【그림 33】 2009년 관광종사원관련 불편신고 내용



### 3) 관광종사원 불편신고 국적별 접수현황

- 2009년 관광종사원관련 불편신고 접수인 국적으로는 한국 54.8%, 일본 19.4%, 중화권, 아시아/오세아니아 각 9.7%, 미주권 6.5%로 나타남.

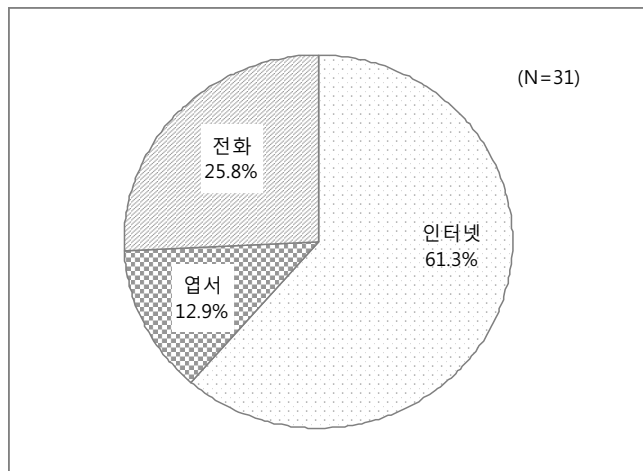
【그림 34】 2009년 관광종사원관련 불편신고 국적별 현황



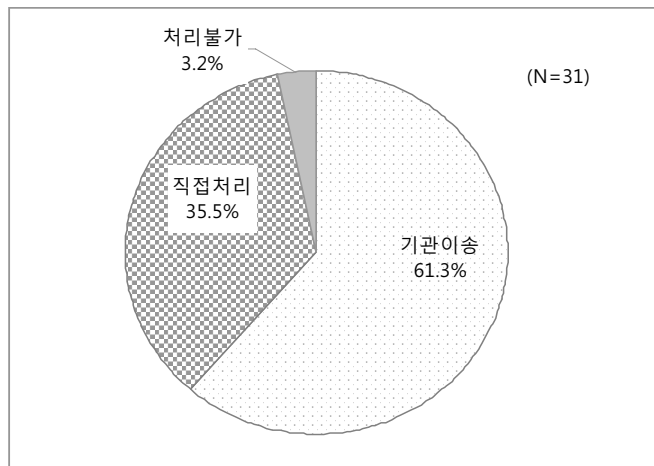
#### 4) 관광종사원 불편신고 접수방법 및 처리방법별 현황

- 2009년 관광종사원관련 불편신고는 과반수이상이 인터넷을 통하여 접수해 왔으며, 그 밖에 전화, 엽서를 통한 것으로 나타남.
- 2009년 관광종사원관련 불편신고는 61.3%가 기관이송, 35.5%가 직접처리 방식으로 처리됨.

【그림 35】 2009년 관광종사원관련 불편신고 접수방법



【그림 36】 2009년 관광종사원관련 불편신고 처리방법





## 5) 관광종사원 불편신고관련 주요 문제점

### ① 응대태도 불량 또는 불친절

- 응대태도 불량 또는 불친절관련 불편은 ① 관광지 안내 직원이 시설보호나 관람시간 제한을 위해 관광객에게 고압적인 언행으로 제지함, ② 관광지 이용관련 문의에 대해 불친절하게 응대함, ③ 외국어를 할 수 없다는 이유로 여행객 문의에 대답을 회피함 등으로 나타남.

### ② 무성의한 태도

- 무성의한 태도관련 불편은 ① 기상상황 등으로 시설 이용이 취소되었으나 이에 대한 사전 공지나 양해를 구하지 않음, ② 관광안내소 직원들이 여행객 문의에 무성의하게 응대함<sup>47)</sup>

### ③ 미숙한 안내서비스

- 미숙한 안내서비스관련 불편으로는 ① KR 패스 교환처에 대한 외국인의 문의에 공항 및 공항철도 종사원들의 모른다는 식의 대응 등

### ④ 기타

- 기타 불편사항으로는 ① 관광안내를 받고자 했으나 적절한 요원의 안내를 받지 못함, ② 유람선 이용 중 안전관련 주의사항에 대한 안내보다 물건 판매 안내를 받게 됨 등으로 나타남.

47) 관련기사-강원일보(09.02.25) '모른다...버스기사에 물어봐? 관광객에게 불친절한 관광안내소'

## 6) 관광종사원 불편신고관련 문제점 해결을 위한 개선 방안

### ① 추진중인 사항

- ☑ 표준 안내서비스 매뉴얼 발간 및 관광안내원 대상 보급·교육
- ☑ 전국 관광안내원의 관광정보제공 서비스 수준 향상을 위한 관광정보안내시스템(i-net) 운영 활성화
- ☑ 전국 관광안내소 서비스 수준 진단을 위한 모니터링 실시<sup>48)</sup>, 자율적 개선 유도 및 개선택 마련
- ☑ 관광업 종사자를 위한 호스피탈리티 교육 실시<sup>49)</sup>
- ☑ 사설 관광안내소의 운영실태 점검<sup>50)</sup>

### ② 관광종사원관련 불편신고 감소를 위한 개선책

- ☑ 관광객 접점 근무자의 서비스 능력 향상을 위한 노력

- 관광객 접점 근무자의 근로조건 및 근무환경 개선을 통한 서비스 향상
- 임시 근로자를 줄이고 전문인 고용을 늘려 안내서비스의 수준 향상 도모
- 모니터링을 통한 서비스 수준 점검, 정기적 소양교육 실시
- 환경변화에 따른 최적의 응대스킬 연구를 통한 매뉴얼 지속 보완 제작
- 민간, 학계, 지자체 공동 특화된 교육프로그램 개발 및 재교육 시스템 구축
- 관광홍보물 수량 확보 및 상시 배포체계 구축, 원스톱 관광안내서비스 제공
- 무엇보다도 관광객 접점의 종사원 스스로가 우리나라 관광을 비추는 거울임을 인식하고 철저한 서비스정신을 갖추려는 노력이 필요함

48) 자료-한국관광공사(09.03.25) '공사, 전국 330개 관광안내소 평가결과 여수공항 관광안내소가 1위 차지'

49) 관련기사-여행신문(08.12.03) '호스피탈리티로 친절한 서울시'

50) 관련기사-중앙일보(08.12.11) '동대문시장 위장관광안내소 5곳 철거'

## 6. 음식점

### 1) 연도별 음식점 불편신고 접수 현황

- 2009년 음식점관련 불편신고는 전체 640건 중 31건으로 집계되며, 전체 불편신고 중 4.8%를 차지함.
- 최근 5년 동안 음식점관련 불편신고는 20건 내외 수준을 유지하고 있었으나, 2009년 들어 다소 증가한 양상을 보임.

【표 23】 음식점관련 불편신고 연도별 현황 (2005~2009년)

(단위 : 건, %)

구 분	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년
음식점	26	24	20	18	31
전체 불편사항	739	627	558	526	640
구성비	3.5	3.8	3.6	3.4	4.8
전년대비 구성비 증감	0	0.3	-0.2	-0.2	1.4

### 2) 음식점 불편신고관련 불편내용

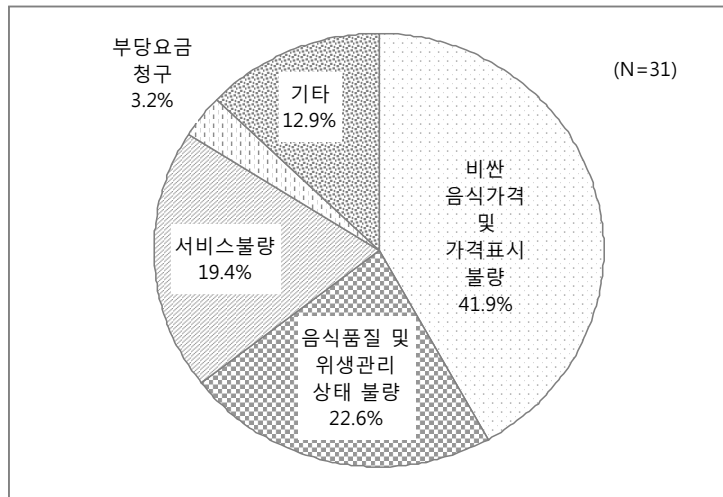
- 2009년 음식점 불편신고의 세부 불편 내용은 ‘비싼 음식가격 및 가격표시 불량’이 13건, ‘음식품질 및 위생관리 상태 불량’ 7건, ‘서비스 불량’ 6건, ‘부당요금 청구’ 1건, 기타 4건으로 구성되어 있음.
- 최근 3년간 ‘비싼 음식가격 및 가격표시 불량’관련 불편신고가 계속해서 증가한 것으로 나타남.

【표 24】 음식점관련 불편신고 내용 (2007~2009년)

(단위 : 건, %)

구 분	2007년		2008년		2009년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
비싼 음식가격 및 가격표시 불량	1	5	5	27.8	13	41.9
음식품질 및 위생관리 상태 불량	9	45	6	33.3	7	22.6
서비스 불량	7	35	6	33.3	6	19.4
부당요금 청구	1	5	1	5.6	1	3.2
기 타	2	10	-	0	4	12.9
총 계	20	100.0	18	100.0	31	100.0

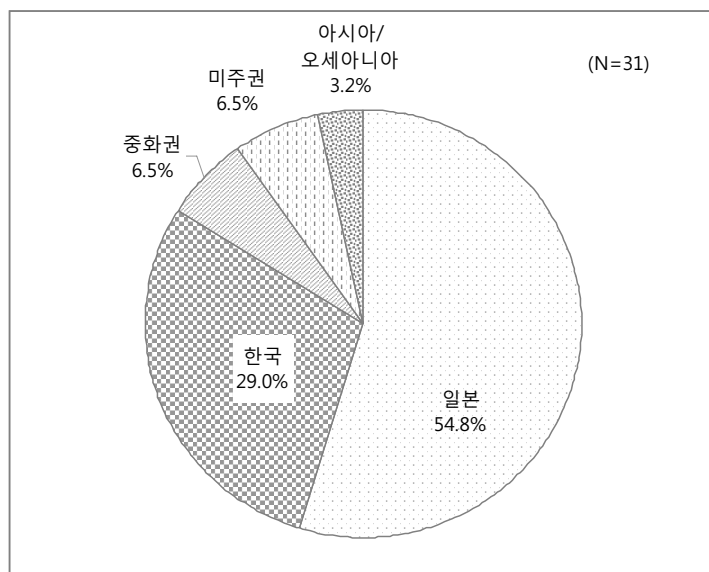
【그림 37】 2009년 음식점관련 불편신고 내용



### 3) 음식점 불편신고 국적별 접수현황

- 2009년 음식점 불편신고 접수자의 국적 현황에 따르면 일본인이 54.8%로 가장 많고, 한국인 29.0%, 중화권과 미주권이 각 6.5%, 아시아/오세아니아 3.2%로 나타남.

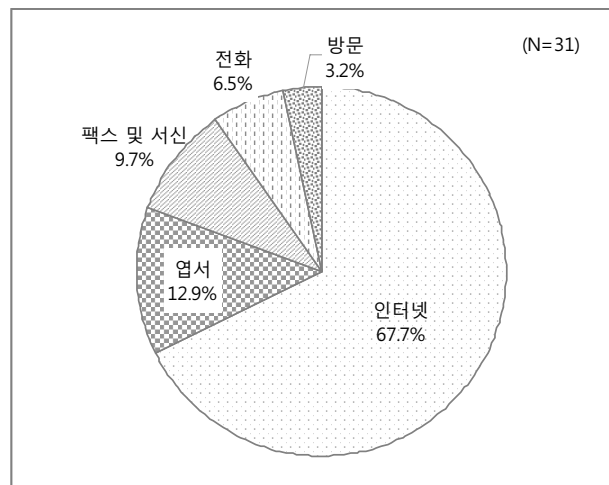
【그림 38】 2009년 음식점관련 불편신고 국적별 현황



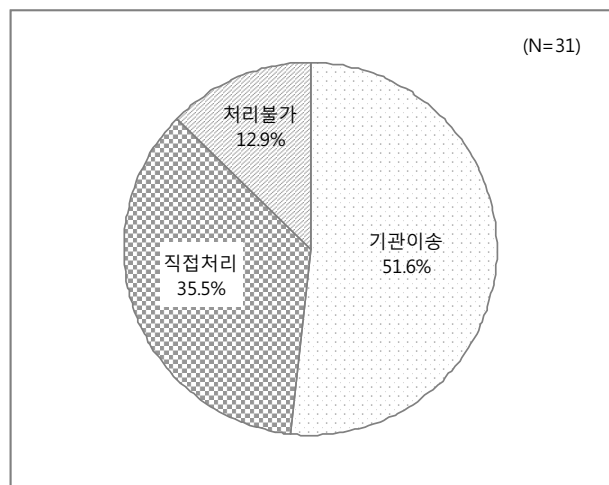
#### 4) 음식점 불편신고 접수방법 및 처리방법별 현황

- 2009년 음식점 불편신고 접수 방법은 인터넷이 가장 많은 67.7%, 엽서 12.9%, 팩스 및 서신 9.7%, 전화 6.5%, 방문 3.2%로 나타남.
- 2009년 음식점 불편신고 처리 방법은 기관이송이 51.6%, 직접처리 35.5%, 처리불가 12.9%로 나타남.

【그림 39】 2009년 음식점관련 불편신고 접수방법



【그림 40】 2009년 음식점관련 불편신고 처리방법



## 5) 음식점 불편신고관련 주요 문제점<sup>51)</sup>

### ① 비싼 음식가격 및 가격표시 불량

- 비싼 음식가격 및 가격표시 불량관련 불편은 ① 메뉴판의 가격보다 높은 가격으로 계산을 하게 함(외국인 메뉴판을 따로 운용함), ② 통상적 음식가격보다 터무니없이 높은 가격을 지불하게 함, ③ 높은 가격대비 음식의 질이 형편없음, ④ 식사 후 높은 음식 가격에 대해 이의를 제기하며 영수증을 요구했으나 별다른 해명 없이 간이 영수증만을 발급함, ⑤ 길거리 음식물 가격 불만 등으로 나타남

### ② 음식품질 및 위생관리 상태 불량

- 음식품질 및 위생관리 상태 불량관련 불편은 ① 음식점에서 식사 후 복통, 설사 등 건강상에 문제가 발생함<sup>52)</sup>, ② 냉동 꽃게, 건조된 생선 등 불량 식재료를 사용함, ③ 음식 품질/맛에 대한 불만을 제기했으나 별다른 조치를 해 주지 않음, ④ 음식에서 이물질이 발견됨 등으로 나타남.

### ③ 서비스 불량

- 서비스 불량관련 불편은 ① 외국인 여행객에게 비싼 메뉴를 주문하도록 강요함, ② 음식점 내에서 사진촬영 금지, ③ 주문한 음식이 너무 늦게 준비됨 등으로 나타남.

### ④ 부당요금 청구

- 부당요금 청구관련 불편사항으로는 주문(취식)하지 않은 내역이 청구된 건이 접수됨.

### ⑤ 기타

- 기타 불편사항으로는 ① 공항 내 음식점의 맛에 대한 불만족, ② 주 식재료를 빼고 조리한 음식을 판매함 등으로 나타남.

51) 관련기사-한국일보(10.01.29) '음식관광 경쟁력 없는 대장금의 나라'

52) 관련기사-연합뉴스(10.01.22) '유명 스키장 음식점 비위생 적발'

## 6) 음식점 불편신고관련 문제점 해결을 위한 개선 방안

### ① 추진중인 사항

#### ☑ 외래 관광객 음식관광환경 개선 및 매력 창출

- 한식 관광상품 실태조사, 한식 세계화를 위한 다양한 방안 도출 및 한식상품 활성화 계기 마련
- 외국어 음식 메뉴 및 접객 회화집 발간<sup>53)</sup>
- 스토리텔링을 접목한 한식 세계화 교육 실시<sup>54)</sup>
- 외국어 메뉴판 온라인 제작 사이트 구축으로 올바른 메뉴판 사용 토대 마련<sup>55)</sup>
- 외래 관광객 대상 전문식당 지정 제도를 중국관광객에서 모든 외래객으로 확대 실시

#### ☑ 지역별 대표음식 선정 및 음식 스토리텔링 책자 제작 및 보급<sup>56)</sup>

#### ☑ 음식점 모범업소 선정기준·위생감시원 활동 강화 개선 권고<sup>57)</sup>

#### ☑ 길거리 음식물 안전성 검사 실시, 시민 정보 발령<sup>58)</sup>

#### ☑ 남은 음식 재사용 행위에 대한 점검 및 행정제제<sup>59)</sup>

#### ☑ 식품안전 통합인증제(서울안심먹을거리) 시행<sup>60)</sup> 및 음식점 위생등급 평가제 시범 도입<sup>61)</sup>

#### ☑ 관광식당업 대상 위생 및 친절교육 실시

#### ☑ 외국어 가능 식당 지정사업 실시<sup>62)</sup>

### ② 음식점관련 불편신고 감소를 위한 개선책

#### ☑ 외국인 관광객 피해 예방대책 마련

- 외국인대상 홍보자료에 노점상 홍보금지 및 경고문구 삽입
- 내국인보다 비싼 가격을 적용한 외국인용 메뉴판 사용을 금지하는 규정 마련
- 음식점 선택을 돕고 내·외국인 차별적 요금부와 방지를 위해 외국어 병기 음식 메뉴판을 음식점 입구에 설치 하도록 하는 규정이 필요함

53) 자료-한국관광공사(09.07.29) '외국인 관광객을 맞이하기 위한 외국어 음식메뉴 및 접객회화집 발간'

54) (10.02.09) '한국관광공사, 2010년 한식세계화 교육 실시'

55) (10.01.28) '외국어 메뉴판, 이제 인터넷에서 무료로 만드세요'

56) (09.03.16) '전국 170개지역 대표음식, 스토리텔링 옷을 입다'

57) 자료-정책포털(10.01.12) '음식점 모범업소 선정기준·위생감시원 활동 강화-보건복지가족부 및 지자체에 개선 권고'

58) 자료-서울특별시(09.08.12) '서울시, 길거리 음식물 안전성 검사 결과 발표'

59) (09.10.04) '남은 음식 재사용 금지 시행 100일'

60) (09.12.05) '2009년 서울안심먹을거리 132개소 인증'

61) (10.01.13) '평가! 음식점에도 시험과 점수가 있다'

62) 관련기사-외식뉴스(09.09.03) '외식업계-외국인을 잡아라'-메뉴개발에 외국인 활용·영어주문시스템 도입

☑ 한국음식의 세계화를 위한 노력

- 외국인 관광객의 구미와 취향에 맞는 식단 개발
- 개별 여행자를 위한 1인 메뉴 개발 및 음식제공 방법의 개선
- 한국음식 홍보용 다국어 콘텐츠 개발 및 보급

☑ 상시 점검 체계 유지

- 식육, 회 등을 조리 판매할 때 각 중량당 가격 표시 점검
- 음식점 시설의 청결관리 및 식재료 위생관리 실태 점검
- 불법 노점상 단속으로 쾌적한 관광지 조성

☑ 음식 서비스 향상을 위한 노력

- 식품관련 영업자 및 종업원의 위생 교육 시 친절교육 강화
- 음식서비스의 다양화 및 고급화를 위한 식당 인증제도 도입 및 지속적인 사후 관리<sup>63)</sup>
- 가격 거품빼기, 친절운동, 신용카드 결제 거부하지 않기 등 음식서비스 혁신운동 전개
- 음식점 영업주의 위생의식과 이용자들의 '적당하게 먹을 만큼만 요구'하는 음식문화 정착이 요구됨

63) 관련기사-조선일보(09.01.14) '음식점 위생등급 평가제 시행'



## 7. 공항 및 항공

### 1) 연도별 공항 및 항공 불편신고 접수 현황

- 2009년 공항 및 항공과 관련한 불편신고는 21건으로 전체 불편신고 640건 중 3.3%를 차지함.
- 2005년 공항 및 항공관련 불편신고가 34건 접수된 이래 전체 불편신고 중 차지하는 비율이 지속적으로 감소하는 것으로 확인됨.

【표 25】 공항 및 항공관련 불편신고 연도별 현황 (2005~2009년)

(단위 : 건, %)

구 분	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년
공항 및 항공	34	27	23	17	21
전체 불편사항	739	627	558	526	640
구성비	4.6	4.3	4.1	3.4	3.3
전년대비 구성비 증감	0.8	-0.3	-0.2	-0.7	-0.1

### 2) 공항 및 항공 불편신고관련 불편내용

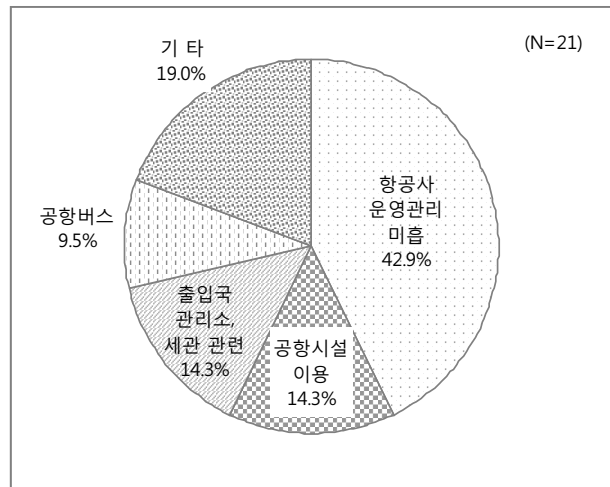
- 2009년 공항 및 항공 불편신고관련 세부 불편 내용으로는 ‘항공사 운영관리 미흡’이 9건으로 가장 많고, ‘공항시설 이용’관련이 3건, ‘출입국관리소·세관 관련’이 3건, ‘공항버스’관련 2건, ‘기타’ 4건으로 집계됨.
- 최근 3년 동안의 세부 불편내용 비율은 변동폭이 크지 않음.

【표 26】 공항 및 항공관련 불편신고 내용 (2007~2009년)

(단위 : 건, %)

구 분	2007년		2008년		2009년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
항공사 운영관리 미흡	8	34.8	8	47.1	9	42.9
공항시설 이용	2	8.7	2	11.8	3	14.3
출입국관리소·세관 관련	1	4.3	3	17.6	3	14.3
공항버스	8	34.8	3	17.6	2	9.5
기 타	4	17.4	1	5.9	4	19.0
총 계	23	100.0	17	100.0	21	100.0

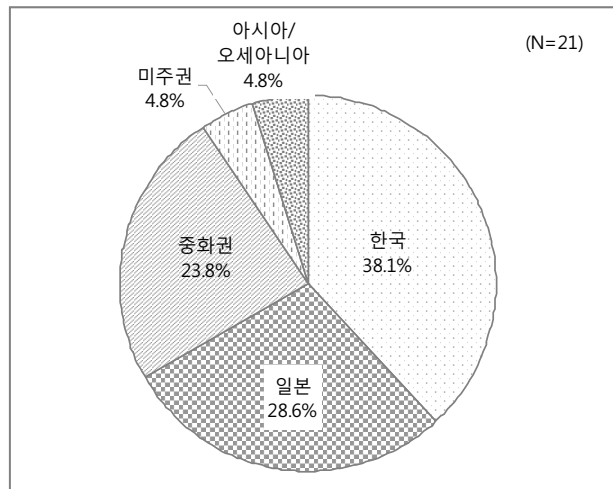
【그림 41】 2009년 공항 및 항공관련 불편신고 내용



### 3) 공항 및 항공 불편신고 국적별 접수현황

- 2009년 공항 및 항공관련 불편신고 접수인 국적에 따르면 한국인이 가장 많은 38.1%, 일본 28.6%, 중화권 23.8%, 미주권과 아시아/오세아니아가 각 4.8%로 나타남.

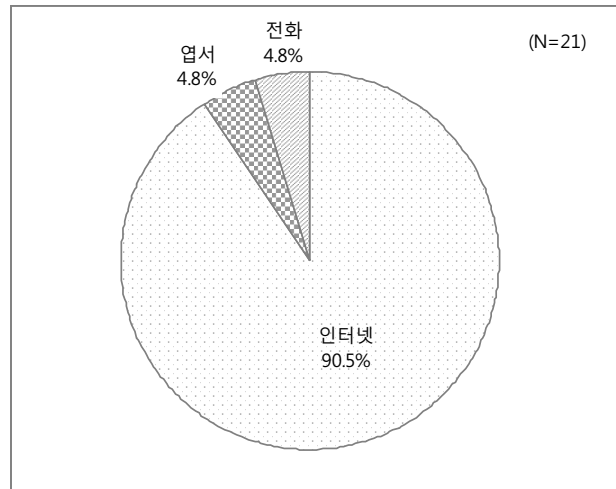
【그림 42】 2009년 공항 및 항공관련 불편신고 국적별 현황



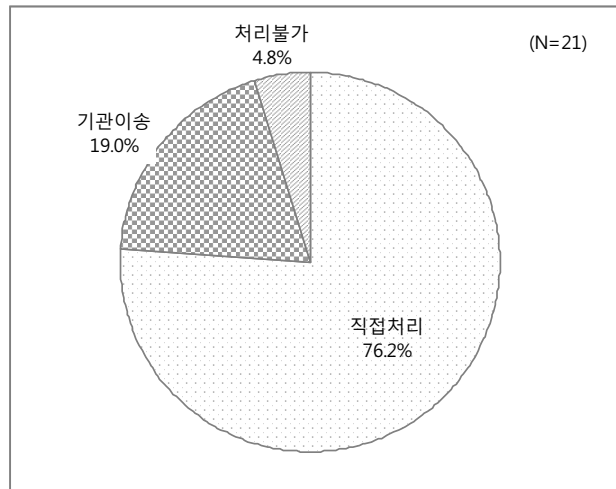
### 4) 공항 및 항공 불편신고 접수방법 및 처리방법별 현황

- 2009년 공항 및 항공관련 불편신고 접수방법으로는 20건 중 18건이 인터넷 접수로 나타나 다른 불편유형에 비해 인터넷을 통한 접수가 보다 많이 이루어지고 있으며, 엽서와 전화를 통해 각각 1건씩의 불편신고가 접수되었음.
- 2009년 공항 및 항공관련 불편신고 중 15건의 불편은 직접처리 되었고, 4건은 기관이송, 1건은 처리불가로 나타났음.

【그림 43】 2009년 공항 및 항공관련 불편신고 접수방법별 현황



【그림 44】 2009년 공항 및 항공관련 불편신고 처리방법별 현황



## 5) 공항 및 항공 불편신고관련 주요 문제점

### ① 항공사 운영관리 미흡

- 항공사 운영관리 미흡관련 불편은 ① 항공편 좌석 배치 시 희망사항을 전달했으나 반영되지 않은 경우, ② 항공기 내에서 승무원과 의사소통이 되지 않아 피해를 입음, ③ 수하물 파손에 대한 보상을 제대로 받지 못함, ④ 항공권 연기/취소에 대해 사전 공지나 적절한 조치를 받지 못함 등으로 나타남.

### ② 공항시설 이용

- 공항시설 이용관련 불편은 ① 공항 국제선 청사 내에서 이동이 불편함, ② 환전소 직원의 계산 오류 및 이에 대한 불친절한 대응, ③ 부가세 환급절차에 대한 안내부족으로 불편함 등이 접수됨.

### ③ 출입국관리소·세관 관련

- 출입국관리소·세관 관련 불편은 ① 입국 수속절차가 간소화되기를 희망함 ② 염색약/김치 등 액체류의 기내 반입제한에 대한 안내 없어 제지당함 등으로 나타남.

### ④ 공항버스

- 공항버스관련 불편사항으로는 ① 다른 노선의 버스가 같은 정류장에서 운행되어 혼란을 일으킴, ② 운전기사의 부적절한 언행 등으로 나타남.

### ⑤ 기타

- 기타 불편사항으로는 ① 공항 주변에 호객꾼과 종교단체 인원 등이 몰려 여행객이 불안감을 느낌<sup>64)</sup> 등으로 접수됨.

64) 관련기사-국민일보(09.09.11) '인천공항 빼끼들 나라 이미지 먹칠...호객꾼들 외국인 따라 다니며 집요한 흥정'

## 6) 공항 및 항공 불편신고관련 문제점 해결을 위한 개선 방안

### ① 추진중인 사항

- ☑ 인천공항 e-탑승권제도 시행으로 탑승카운터 대기시간 단축<sup>65)</sup>
- ☑ 저가항공사 서비스 만족도 조사, 저가항공 이용을 위한 Tip 발표<sup>66)</sup>
- ☑ 외국인 여행자의 휴대품 통관과정의 불편 해소를 위해 외국어 도우미 배치<sup>67)</sup>

### ② 공항 및 항공관련 불편신고 감소를 위한 개선책

- ☑ 상시 점검 체계 강화 및 예방대책 마련

- 항공사의 항공기 운항 일정 변경 및 취소 시 대체편 마련이 가능하도록 신속한 고객 사전예보 시스템 실시
- 항공기의 지연 및 결항관련 사항 중 노후기종의 정비 불량이나 고장 등 사업자의 과실이 높은 운송 불이행 사항에 대한 소비자분쟁해결기준 마련 필요<sup>68)</sup>
- 항공사, 공항, 출입국관리소, 세관, 공항연계 대중교통 및 공항 상주직원들의 숙련도 점검, 정확 신속한 응대 분위기 조성
- 액체류 기내 반입 제한 규정에 대해 공항공사(단), 항공사, 공항내 판매점 중심의 온·오프라인 홍보 실시<sup>69)</sup>
- CIQ(세관, 출입국관리, 검역)지역의 언어불편 개선을 위한 동시통역시스템 구축<sup>70)</sup>
- 공항버스 정류장의 혼동요인 점검을 통한 개선방안 도출
- 공항 입국장 및 택시 승차장 이동 경로에서 호객행위 근절을 위한 관계기관의 정기적인 단속
- 공항 및 항공관련부문은 한국방문의 첫 인상을 결정짓는 가장 중요한 요소이므로 관련 부문의 시설과 서비스에 대한 개선의지 노력이 중요함

65) 자료-법무부(09.01.12) '인천공항 e-탑승권 제도 운영 개시'

66) 자료-한국소비자원(09.05.20) '저가항공사 인적서비스에 대한 만족도는 높으나 물적서비스에 대한 만족도는 낮아'

67) 자료-관세청(10.02.08) '외국인 여행자는 녹색모자를 찾으세요'

68) 현행 소비자분쟁해결규정이나 항공운송약관에 '기상상대, 공항사정, 항공기 접촉관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 등 불가항력 적인 사유'로 인한 운송 불이행에 대해서 사업자의 면책규정을 두고 있음

69) 액체류 기내반입 제한 규정(김치, 화장품, 한약 등 포함) 발표로 위탁수하물로 처리하지 않은 경우 1백ml 이내로 휴대가 제한됨 (07.03.01~)

70) 자료-인천공항세관(09.05.01) '외국인 여행자 언어장벽 해소'-동시통역시스템 출국장으로 확대

## 8. 분실 및 도난

### 1) 연도별 분실 및 도난 불편신고 접수 현황

- 2009년 분실 및 도난관련 불편신고는 전체 불편사항 640건 중 30건으로 4.7%를 차지함.
- 최근 5년간 분실 및 도난관련 불편은 2007년을 제외하고는 계속해서 20건 미만을 유지해 왔으나 2009년 들어 30건으로 다소 증가하였음.

【표 27】 분실 및 도난관련 불편신고 연도별 현황 (2005~2009년)

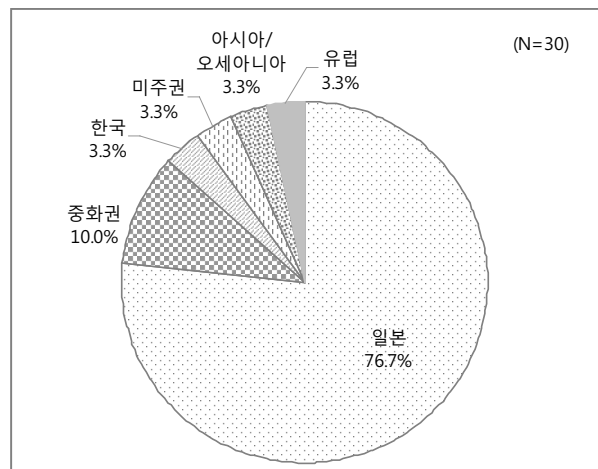
(단위 : 건, %)

구 분	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년
분실 및 도난	13	15	23	13	30
전체 불편사항	739	627	558	526	640
구성비	1.8	2.7	4.1	2.5	4.7
전년대비 구성비 증감	1.6	0.9	1.4	-1.6	2.2

### 2) 분실 및 도난 불편신고 국적별 접수현황

- 2009년 분실 및 도난관련 불편신고를 접수한 신고인 국적으로는 일본이 76.7%로 가장 많고, 중화권 10.0% 등으로 집계됨.

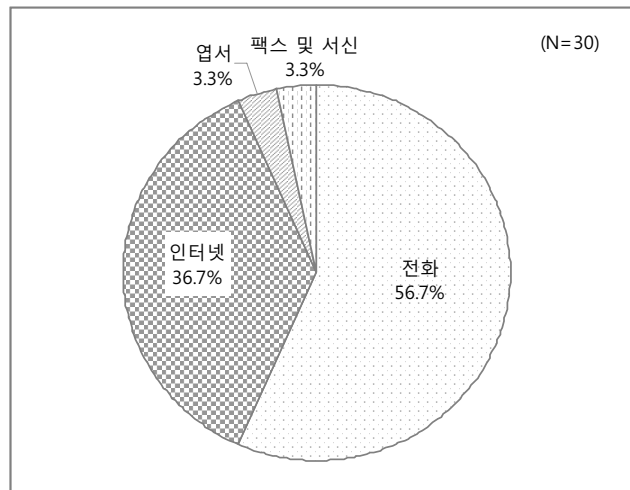
【그림 45】 2009년 분실 및 도난관련 불편신고 국적별 현황



### 3) 분실 및 도난 불편신고 접수방법 및 처리방법별 현황

- 2009년 분실 및 도난관련 불편신고는 전화접수가 과반수이상으로 56.7%를 차지했고, 다음으로는 인터넷이 36.7%로 나타남.
- 2009년 분실 및 도난관련 불편신고는 모두 직접처리된 것으로 나타남.

【그림 46】 2009년 분실 및 도난관련 불편신고 접수방법별 현황



### 4) 분실 및 도난관련 문제점 해결을 위한 개선 방안

#### ☑ 외국인관광객 수용태세 점검

- 외국인을 목표로 하는 범죄에 대해 사법당국의 관심과 엄중한 조치가 요구됨<sup>71)</sup>
- 유실물 관련 웹사이트(경찰청 유실물마당, 서울시 대중교통 통합분실물센터) 외국인 이용자 이용환경 개선
- 분실증명확인서 신청 절차 간소화 및 외국어 병기 양식 마련<sup>72)</sup>
- 무엇보다도 습득물을 가까운 경찰서나 분실물센터로 신속히 신고하는 성숙한 시민의식이 필요함

71) 관련방송-YTN(09.02.27) '외국인 대상 소매치기 일당 적발'

72) 분실/도난품을 여행자보험으로 처리하기 위해서는 현지 경찰서에서 발급한 분실증명확인이 필요함



## 9. 기타

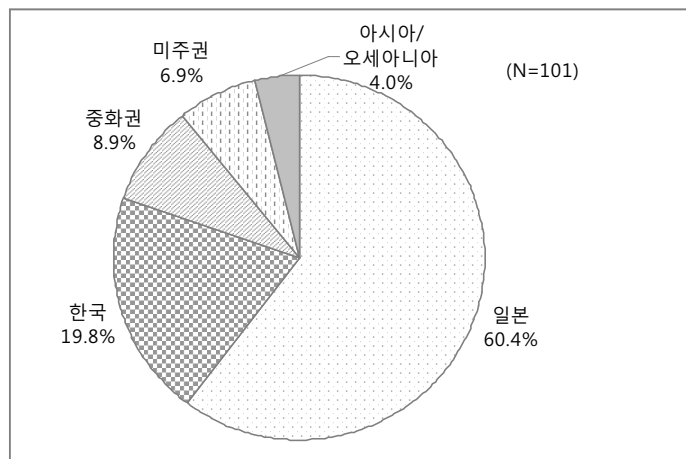
### 1) 기타 불편신고 현황 및 주요 내용

- 2009년 불편신고 중 주요 유형 외에 기타로 분류된 사안은 전체 불편신고 640건 중 101건이며, 전체 불편신고 중 구성비는 15.8%를 차지하고 있음.
- 기타 유형 불편신고 101건에는 콜벤관련 불편신고 15건이 포함되어 있음.

### 2) 기타 불편신고 국적별 접수현황

- 기타 유형으로 분류된 불편신고를 접수한 101명의 국적은 일본이 가장 많은 60.4%, 다음으로 한국 19.8%, 중화권 8.9%, 미주권 6.9%, 아시아/오세아니아 4.0%의 순으로 나타남.

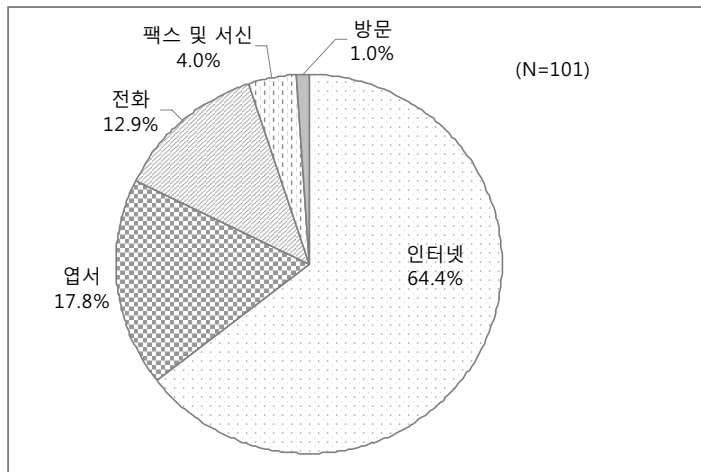
【그림 47】 2009년 기타 불편신고 국적별 접수현황



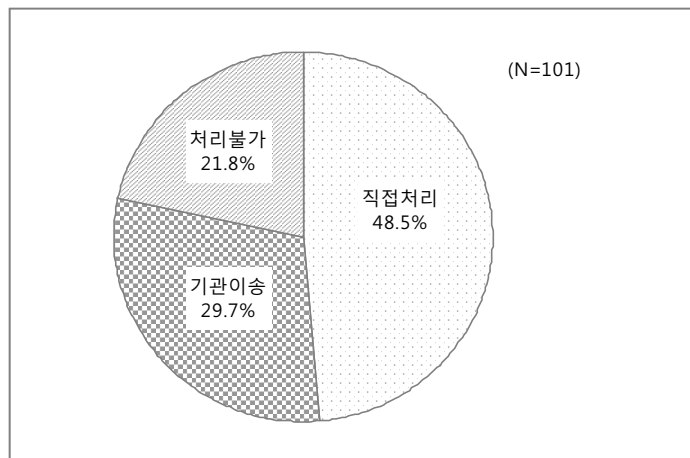
### 3) 기타 불편신고 접수방법 및 처리방법별 현황

- 기타 유형으로 분류된 불편신고 접수방법은 인터넷 64.4%, 엽서 17.8%, 전화 12.9%, 팩스 및 서신 4.0%, 방문 1.0%로 나타남.
- 기타 유형에 대한 처리방법으로는 48.5%가 직접처리, 29.7%가 기관이송, 나머지 21.8%가 처리불가로 처리됨.

【그림 48】 2009년 기타 불편신고 접수방법별 현황



【그림 49】 2009년 기타 불편신고 처리방법별 현황



#### 4) 기타 불편신고 주요 신고 내용

- 기타 유형 불편신고 내용에는 ① 관광지/교통편에 대한 예매 시스템 불만, ② 대중교통 이용 시 이용법을 몰라 곤란을 겪은 경우, ③ 현지인과 의사소통이 안 돼 불편을 경험함, ④ 관광지 시설 내 동물의 쾌적한 환경 유지와 동물학대에 대한 시정 요구, ⑤ 관광지 내 편의시설 이용관련 불편, 관광지/박물관 폐장시간 연장을 통해 관광객 편의 도모 요구, ⑥ 지하철 발권시스템 이용 불편, ⑦ 한국 연예인의 공연 취소/좌석 배치관련 불만, ⑧ 렌트카 이용 및 취소 분쟁 등이 포함됨.
- 기타 유형 중 15건이 콜벤(화물 자동차)관련 불편사항으로는 주요 관광지 주변에서 외국인 여행객 대상으로 호객행위를 하고 임의조작 미터기로 과도한 요금을 강제하는 사례들이 접수됨.<sup>73)</sup>

#### 5) 기타 불편신고관련 문제점 해결을 위한 개선 방안

##### ① 추진중인 사항

- ☑ 교통·숙박·관광지 입장·쇼핑이 가능한 코리아 패스 개발, 한·중·일 3국을 단일 관광권으로 묶기 위한 종합관광카드 도입을 위한 연구<sup>74)</sup>
- ☑ 관광안내표지 가이드라인 개발 및 보급
- ☑ 관광소외계층의 자발적 여행을 돕기 위해 여행코스 안내책자 발간<sup>75)</sup>
- ☑ 거주 외국인의 생활 불편 해소를 위한 노력<sup>76)</sup>

- 거주 외국인의 안정적 적응을 위한 가이드북 발간<sup>77)</sup>
- 법령정보 외국어사이트 개통<sup>78)</sup>
- 거주 외국인이 각종 민원을 쉽게 제기할 수 있는 영문서식 마련, 온라인 신청 범위 확대 등 권고<sup>79)</sup>

73) 관련기사-동아일보(09.05.21) '우리가 동남아에서 당한 그대로? 알면 놀라는 일본인 상대 바가지'

한국일보(09.04.23) '15분 거리가 7만원? 콜벤 외국인에 횡포'

데일리안(09.04.23) '외국 관광객들 한국 콜벤, 무서워요'

MBC TV 불만제로(09.04.23) '불법택시영업 '콜벤'의 실체는?'

74) 관련기사-조선닷컴(09.12.29) '한(韓)·중(中)·일(日) 같이 쓰는 교통·관광카드 만든다'

75) 자료-한국관광공사(09.12.09) '관광소외계층과 함께 떠나는 대한민국 따뜻한 여행지'

76) 자료-행정안전부(09.08.05) '외국인주민 100만명 시대 진입, 전년도 대비 24% 증가'

77) 자료-서울특별시(09.05.04) '서울시, 외국인을 위한 글로벌정책 안내책자 발간'-Services for Foreigners Living in Seoul

78) 자료-법제처(08.12.30) '외국인을 위한 맞춤형 법률정보 무료로 제공'

79) 자료-행정자치부(09.02.24) '국내거주 외국인 홈페이지 회원가입 쉽게 된다-행안부, 외국인「공공 I-PIN 서비스」 오픈'

국민권익위원회(09.04.22) '외국인 민원처리 개선 권고 -외국인 민원 양식 개선, 온라인 민원 확대 18개 부처에 권고'

행정자치부(10.02.16) '다문화가족 등의 일상생활상 불편 크게 개선된다' -국가기술자격시험 외국어로 시험 실시, 운전면허 시험 민원서류 외국어양식 추가 등

- ☑ 동물학대 처벌규정 강화를 위한 관련 법률 개정 움직임<sup>80)</sup>
- ☑ 렌트카 예약취소관련 세부 환불기준 마련<sup>81)</sup>

## ② 기타 불편신고 감소를 위한 개선책

- ☑ 관광객 수용태세 개선을 위한 규정 개정 및 불편예방책 마련

- 지하철, 기차, 터미널 등 외국인 관광객 다중이용시설(시설물) 내 안내표지의 외국어 병기 의무화 추진 필요
- 콜밴관련 외국인관광객 보호 장치 마련
  - ☞ 표준요금체계가 없는 콜밴은 외국인관광객 이용에 불편요소가 내재되어 있는 바, 이용을 자제하도록 하는 내용을 외국어 홍보물에 삽입
  - ☞ 콜밴의 외부표시등 사용, 임의조작 미터기 장착, TAXI 문구사용 등 택시로 오인할만한 요인에 대한 지속적인 단속 실시
  - ☞ 공항, 남산케이블카, 동대문시장 등지의 단속활동 강화

80) 관련기사-뉴시스(10.02.18) '조승수의원, 아고라 청원 동물보호법 개정안 제출'

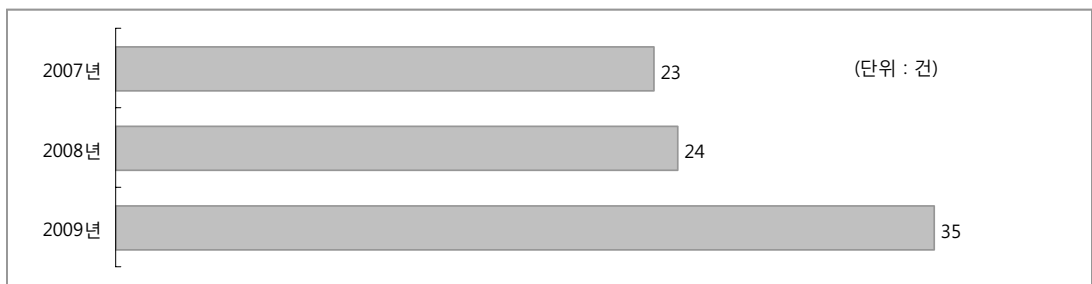
81) 관련기사-아시아경제(09.12.21) '렌터카 24시간 전 취소하면 전액 환불'

## 10. 불편 외 사항

### 1) 연도별 불편 외 사항 접수현황

- 2009년 불편 외 사항으로 감사내용, 여행소감 등이 35건 접수되었음. 2007년 23건, 2008년 24건에 이어 2009년에는 전년 대비 10건 이상 증가함.

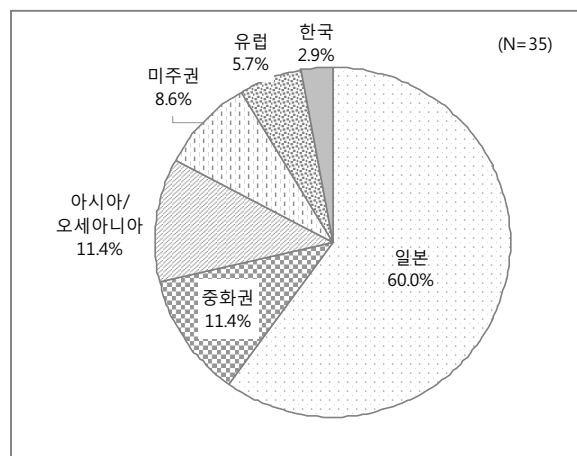
【그림 50】 불편 외 사항 연도별 접수현황 (2007~2009년)



### 2) 불편 외 사항 국적별 접수현황

- 2009년 불편 외 사항 국적별 접수현황은 일본인이 60.0%(21명)로 가장 많고, 중화권 및 아시아/오세아니아 각각 11.4%(4명), 미주권 3명, 유럽 2명, 한국인 1명으로 나타남.

【그림 51】 2009년 불편 외 사항 국적별 접수현황



### 3) 불편 외 사항 접수 내용

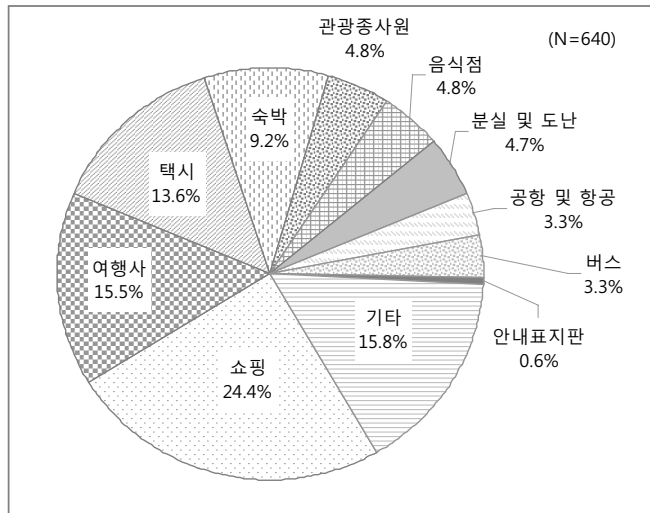
- 2009년 불편 외 사항의 접수 내용으로는 ① 한국여행에 대한 소감, 긍정적 인상, ② 관광 안내소/공사 불편처리신고센터의 처리에 대한 감사, ③ 여행 가이드, 택시기사, 숙박 업체, 쇼핑센터에 대한 칭찬/감사 등이 접수됨.

## IV 관광불편신고 종합 분석 결과

### 1. 관광불편신고 전체 현황

- 2009년 접수된 675건의 불편신고 중 불편 외 사항 35건을 제외한 불편사항 640건에 대한 분류 결과 쇼핑이 가장 많은 156건으로 24.4%를 차지했으며, 여행사 15.5%(99건), 택시 13.6%(87건), 숙박 9.2%(59건), 관광종사원 및 음식점 각 4.8%(31건), 분실 및 도난 4.7%(30건), 공항 및 항공 3.3%(21건), 버스 3.3%(21건), 안내표지판 0.6%(4건) 등으로 구성됨.

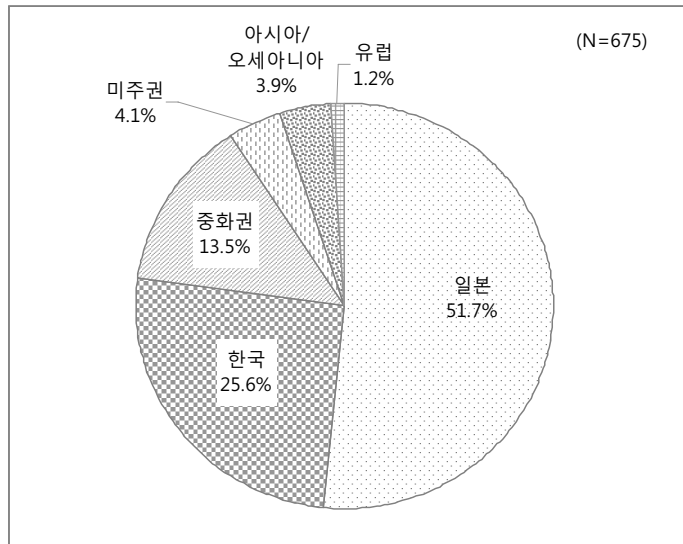
【그림 52】 2009년 불편사항 전체 유형별 분류



구 분	건 수	비 율
쇼 핑	156	24.4
여행사	99	15.5
택 시	87	13.6
숙 박	59	9.2
관광종사원	31	4.8
음 식 점	31	4.8
분실 및 도난	30	4.7
공항 및 항공	21	3.3
버 스	21	3.3
안내표지판	4	0.6
기 타	101	15.8
합 계	640	100.0

- 불편 외 사항을 포함한 전체 불편신고 675건에 대한 국적별 분포 현황에 따르면 2009년 방한 비율이 28.4% 이상 증가한 일본인 관광객이 전체 신고의 과반수이상(349건)을 차지하고 있으며, 그 밖에 한국 25.6%(173건), 중화권 13.5%(91건), 미주권 4.1%(28건), 아시아/오세아니아 3.9%(26건), 유럽 1.2%(8건)으로 구성됨.

【그림 53】 2009년 관광불편신고 국적별 현황

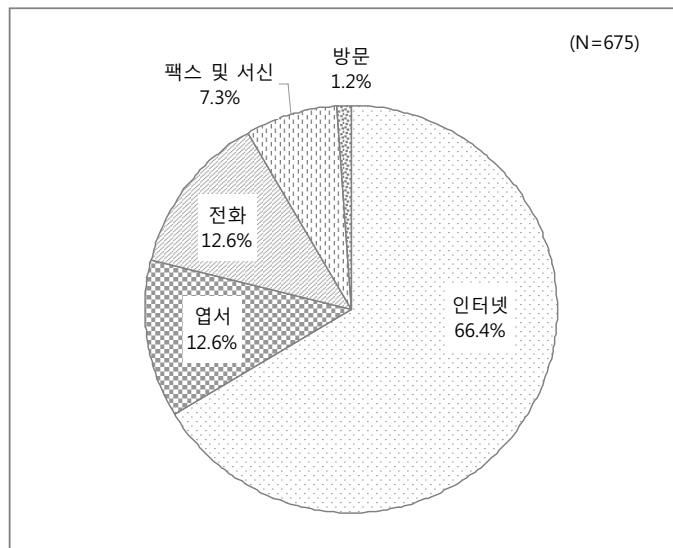


구 분	건 수	비 율
일 본	349	51.7
한 국	173	25.6
중 화 권	91	13.5
미 주 권	28	4.1
아 시 아/오 세 아 니 아	26	3.9
유 럽	8	1.2
합 계	675	100.0

- 신고방법별로는 인터넷이 가장 많은 66.4%로 가장 많고, 엽서와 전화 각각 12.6%, 팩스 및 서신 7.3%, 방문 1.2%의 순임.



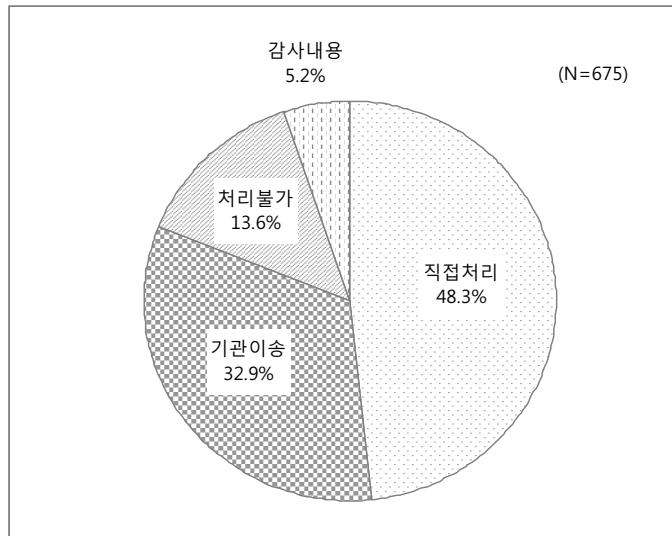
【그림 54】 2009년 관광불편신고 신고방법별 현황



구 분	건 수	비 율
인 터 넷	448	66.4
엽 서	85	12.6
전 화	85	12.6
팩스 및 서신	49	7.3
방 문	8	1.2
합 계	675	100.0

- 전체 675건의 관광불편신고 가운데 불편 외 사항인 감사내용 5.2%를 제외하면, 불편사항에 대한 처리는 직접처리 48.3%, 기관이송 32.9%, 처리불가 13.6% 순으로 나타났다.

【그림 55】 2009년 전체 불편신고접수 처리방법별 현황



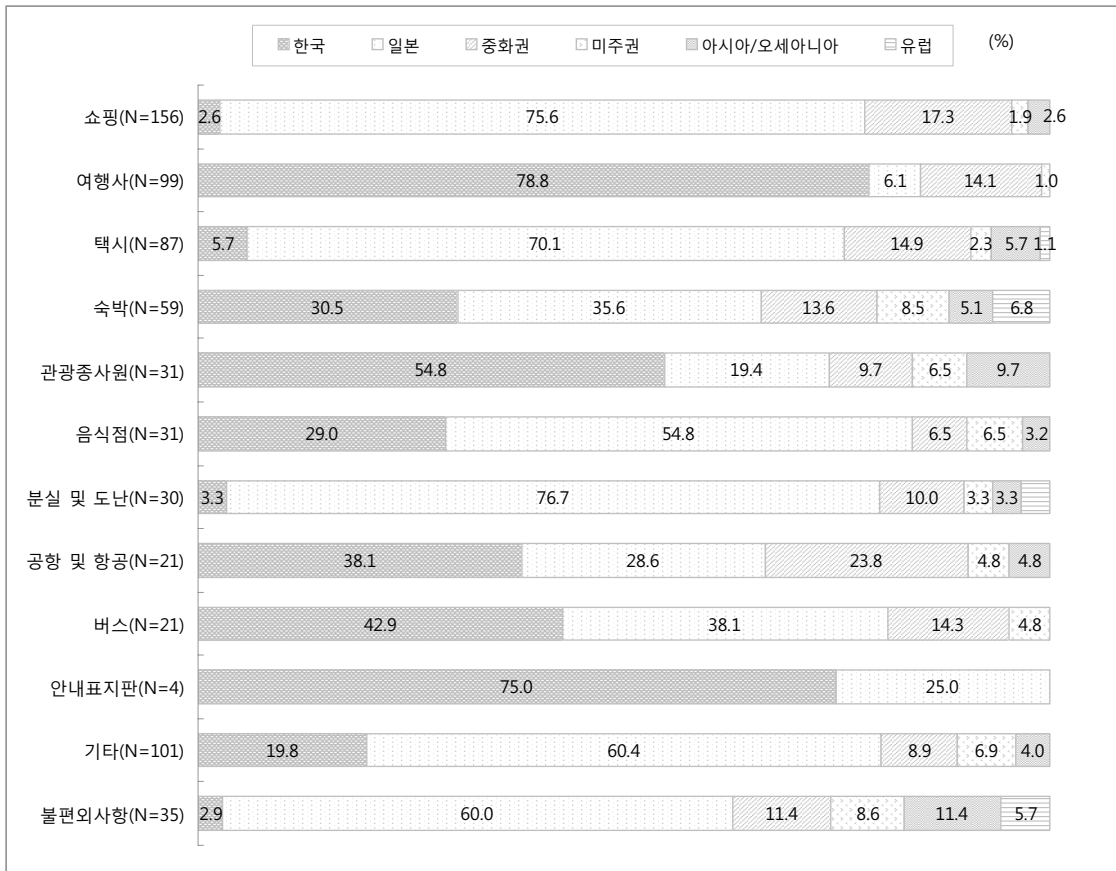
구 분	건 수	비 율
직접처리	326	48.3
기관이송	222	32.9
처리불가	92	13.6
감사내용	35	5.2
합 계	675	100.0

## 2. 관광불편신고 유형별 특성 및 개선방안

### 1) 불편유형 및 접수방법별 국적 분포 현황

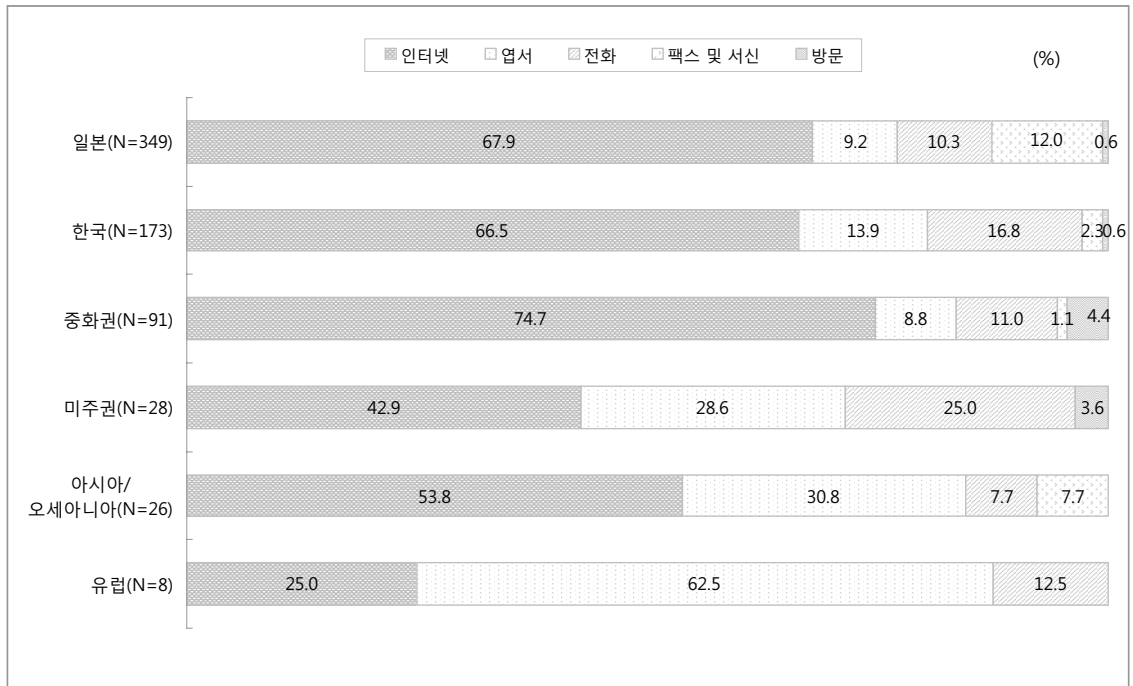
- 내국인 비율이 높은 불편유형은 여행사, 관광종사원이며, 일본인 비율이 높은 불편유형은 쇼핑, 택시, 음식점, 분실 및 도난 등임. 한편 중화권 여행객은 공항 및 항공과 관련한 불편을 접수하는 비율이 다소 높은 편임.

【그림 56】 2009년 관광불편신고 유형별 접수인 국적 현황



- 중화권은 인터넷 접수 비율이 다소 높고, 유럽은 엽서, 미주권은 전화, 일본은 팩스 및 서신 등 방법을 통한 접수 비율이 다른 국가에 비해 높은 편임.

【그림 57】 2009년 관광불편신고 국적별 접수방법



## 2) 주요 불편유형별 세부 불편내용 및 개선방안

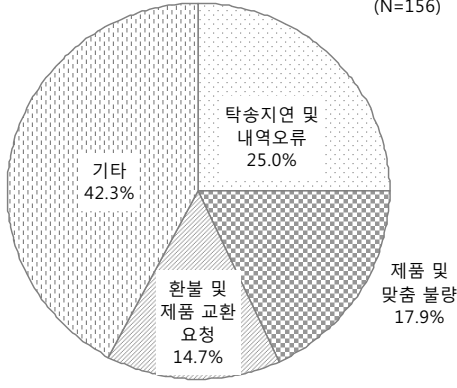
## ① 여행사

- 내국인 신고 비율이 높았던 여행사관련 불편사항의 세부 내용으로는 계약해지 및 환불(25.3%), 계약조건 불이행(21.2%), 옵션상품 등 쇼핑관련(17.2%) 등이 주된 내용으로 접수되었으며, 이에 대한 개선방안으로 여행업계 자금 지원, 여행자의 신뢰성 제고를 위한 각종 법·제도적 개선 등이 시행 중이거나 제안되고 있음.

여행사관련 세부 불편사항	주요 개선방안
<p>(N=99)</p> <p>계약해지 및 환불 25.3%</p> <p>계약조건 불이행 21.2%</p> <p>옵션상품 등 쇼핑관련 17.2%</p> <p>불량 17.2%</p> <p>안내서비스 4.0%</p> <p>징수 부당요금 기타 15.2%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 관광업계 운영자금 특별용자 실시</li> <li>○ 여행사 쇼핑수수료를 제한 결의</li> <li>○ 중요한 표시·광고사항 고시 및 통합공고 개정</li> <li>○ 원가이하의 상품을 제시하지 못하게 하는 중국의 조례 발효</li> <li>○ 항공권 취급수수료 표준단가표 마련</li> <li>○ 우수여행상품인증, 서비스 품질 우수기업 인증제 확대를 통한 여행자 신뢰성 증대</li> <li>○ 여행업관련 정책 및 제도 보완</li> <li>○ 여행업 선진화를 위한 자구 노력</li> <li>○ 여행업관련 지도/감독 노력</li> </ul>

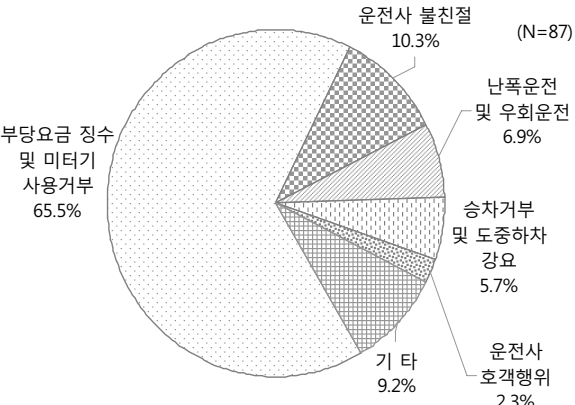
## ② 쇼핑

- 2009년 들어 신고건 수가 2배 이상 급증한 쇼핑관련 불편사항의 세부 내용은 탁송지연 및 내역오류(25.0%), 제품 및 맞춤불량(17.9%), 환불 및 제품 교환 요청(14.7%) 순이며, 주요 개선 방안으로는 쇼핑관련 정보 제공, 쇼핑신뢰도 제고를 위한 쇼핑인증제 도입, 지도·감독활동 강화 등이 제안됨.

쇼핑관련 세부 불편사항	주요 개선방안
<p>(N=156)</p>  <p>기타 42.3%</p> <p>탁송지연 및 내역오류 25.0%</p> <p>제품 및 맞춤 불량 17.9%</p> <p>환불 및 제품 교환 요청 14.7%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 외국인 거주자를 위한 경제생활 가이드북 발간</li> <li>◎ 쇼핑인증제 시범사업 실시</li> <li>◎ 쇼핑정보 콘텐츠 제작 및 보급</li> <li>◎ 쇼핑업체와 네트워크 강화, 외래객 쇼핑 환경 개선 노력</li> <li>◎ 외국인 소비자 보호를 위한 방안 마련</li> <li>◎ 지도/감독활동 강화</li> </ul>

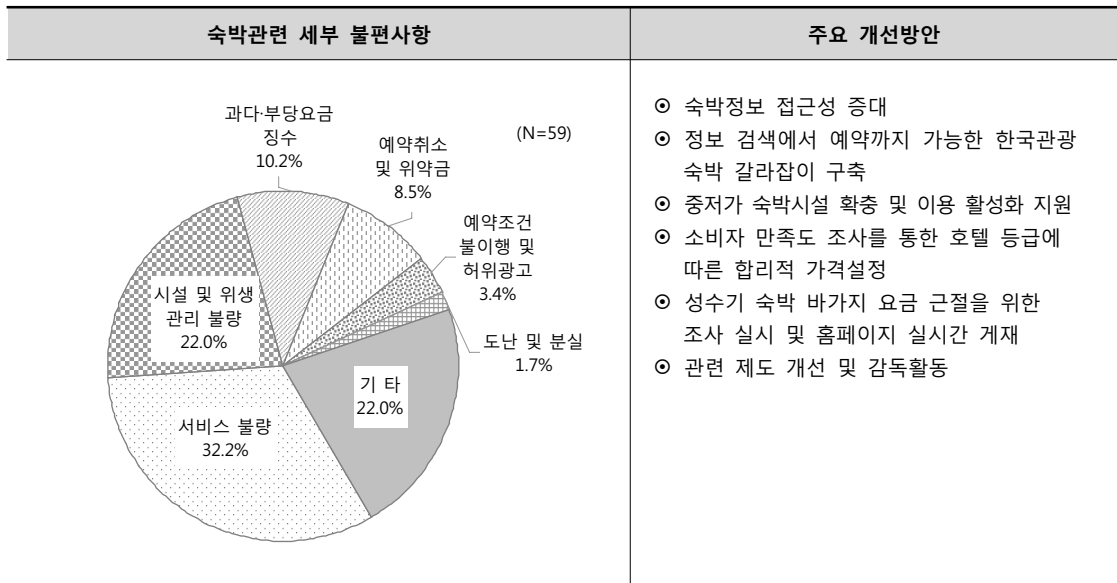
### ③ 택시

- 지속적으로 구성비가 증가하는 추세에 있는 택시관련 불편신고는 2009년 87건에 이르며 일본인 접수비율이 높은 편임. 주요 불편내용으로는 부당요금 징수 및 미터기 사용거부(65.5%), 운전사 불친절(10.3%), 난폭운전 및 우회운전(6.9%) 등임. 이에 대한 개선방안으로 택시 서비스에 대한 단속, 감독 기능 강화와 더불어 관련종사자에 대한 서비스 교육 및 운수업체의 자정노력 등이 제안됨.

택시관련 세부 불편사항	주요 개선방안
<p>(N=87)</p>  <p>부당요금 징수 및 미터기 사용거부 65.5%</p> <p>운전사 불친절 10.3%</p> <p>난폭운전 및 우회운전 6.9%</p> <p>승차거부 및 도중하차 강요 5.7%</p> <p>기타 9.2%</p> <p>운전사 호객행위 2.3%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 외국인 관광택시 운영, 우수업체 인증마크 부여, 불법주정차 무인단속 CCTV로 택시 승차거부 단속, 브랜드 콜택시 등을 통한 서울 택시 서비스 개선</li> <li>◎ 1년이상 보관이 가능하며 조작 불가능한 운송기록수집기 설치 의무화</li> <li>◎ 운수종사자 대상 교통안전교육 내실화</li> <li>◎ 관련제도 개선 및 상시 점검체계강화</li> <li>◎ 운수업체의 자정 노력</li> </ul>

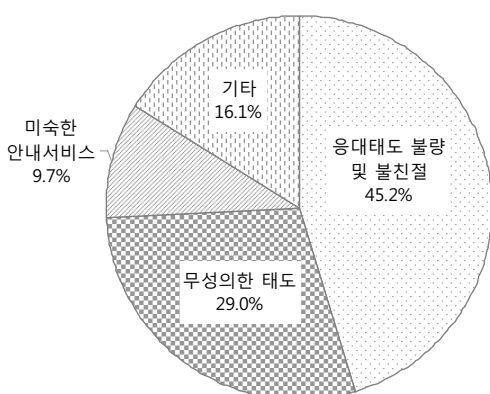
## ④ 숙박

- 최근 5년간 비슷한 수준으로 접수되고 있는 숙박관련 불편내용은 서비스불량(32.2%), 시설 및 위생관리 불량(22.0%), 과다·부당요금 징수(10.2%) 등이며, 주요 개선방안으로 숙박시설관련 정보 제공 확대 및 숙소 등급에 따른 합리적 가격책정, 바가지 요금 등의 업소 횡포 근절을 위한 감독활동 강화 등이 제안됨.



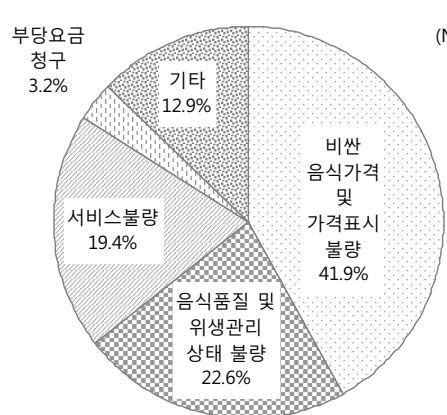
## ⑤ 관광종사원

- 2009년 불편사항으로 접수된 불편신고 중 31건을 차지한 관광종사원관련 불편신고는 2008년에 비해 10건 증가했으며 구성 비율도 0.6%가량 증가함. 세부적인 신고내용은 응대태도 불량 및 불친절(45.2%), 무성의한 태도(29.0%), 미숙한 안내서비스(9.7%) 등의 순이며, 이에 대한 개선방안으로 관광종사원 대상 안내서비스 매뉴얼 발간 및 교육, 관광정보시스템 운영 활성화, 관광안내소 서비스에 대한 모니터링 실시 등과 함께 관광종사원 대상 교육 실시 및 서비스 수준에 대한 감독 기능 강화 등 다양한 방안이 제안됨.

관광종사원관련 세부 불편사항	주요 개선방안
<p>(N=31)</p>  <p>미숙한 안내서비스 9.7%</p> <p>기타 16.1%</p> <p>응대태도 불량 및 불친절 45.2%</p> <p>무성의한 태도 29.0%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>표준 안내서비스 매뉴얼 발간 및 관광 안내원 대상 매뉴얼 보급 및 교육</li> <li>관광안내원 대상 관광정보안내시스템 (i-net) 운영 활성화</li> <li>전국 관광안내소 서비스 수준에 대한 모니터링 실시 및 자율적 개선 유도</li> <li>관광업 종사자 대상 호스피탈리티 교육 실시</li> <li>시설 관광안내소 운영실태 점검</li> <li>관광객 접점 근무자 서비스 능력 향상을 위한 노력</li> </ul>

## ⑥ 음식점

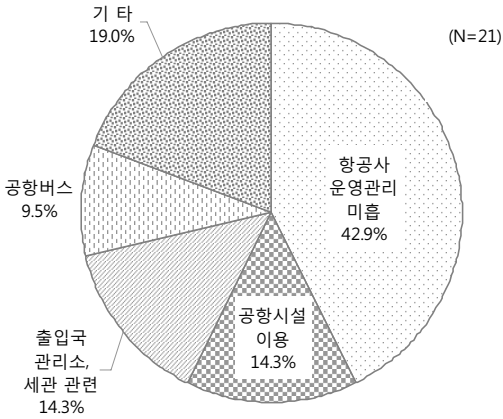
- 2009년 31건의 불편사항이 접수된 음식점관련 불편신고는 2008년 18건에 비해 상당히 증가했으며, 세부 불편 내용은 비싼 음식가격 및 가격표시 불량(41.9%), 음식품질 및 위생관리 상태 불량(22.6%), 서비스불량(19.4%)등의 순임. 이에 대한 개선방안으로는 한식 세계화/관광상품화, 모범음식업소 선정 및 홍보, 음식재사용 등 각종 불법행위에 대한 제재, 외국인대상 음식점 서비스 개선 유도 등이 제안됨.

음식점관련 세부 불편사항	주요 개선방안
<p>(N=31)</p>  <p>부당요금 청구 3.2%</p> <p>기타 12.9%</p> <p>비싼 음식가격 및 가격표시 불량 41.9%</p> <p>음식품질 및 위생관리 상태 불량 22.6%</p> <p>서비스불량 19.4%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>외래 관광객 음식관광환경 개선을 위한 각종 노력(한식 관광상품화, 외국어 음식 메뉴 및接客 회화집 발간, 한식 세계화 교육 실시 등)</li> <li>지역별 대표음식 선정 및 음식 스토리텔링 책자 제작 및 보급</li> <li>음식점 모범업소 선정기준/위생감시원 활동 강화</li> <li>길거리 음식에 대한 안전성 검사 실시</li> <li>남은 음식 재사용 행위에 대한 행정제재</li> <li>식품안전 통합인증제(서울안심먹거리) 시행</li> <li>관광식당업대상 위생 및 친절교육 실시</li> <li>외국어 가능 식당 지정사업 실시</li> <li>외국인 관광객 피해 예방대책 마련</li> </ul>



## ⑦ 공항 및 항공

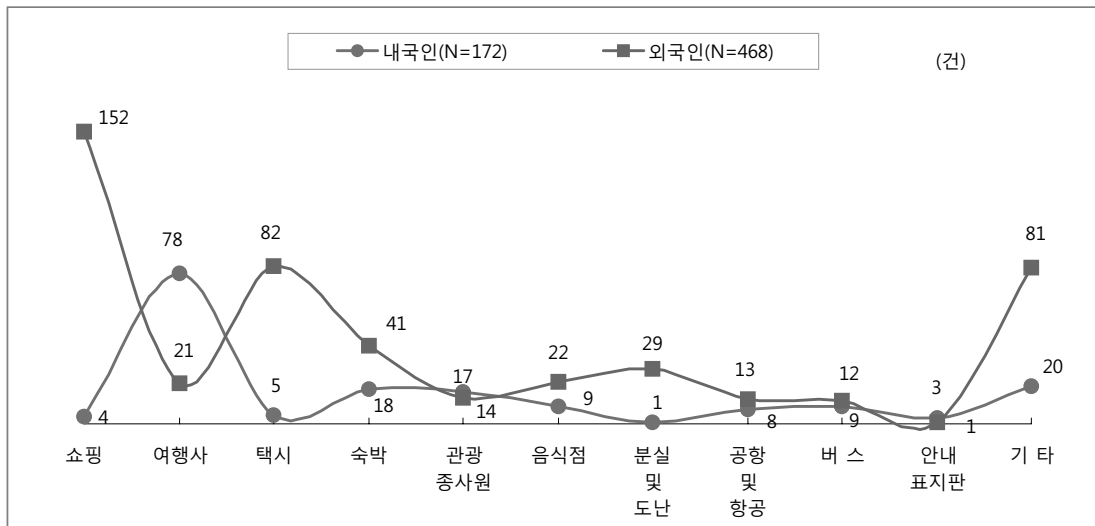
- 2009년 불편신고 중 21건이 공항 및 항공관련 불편사항으로 분류되었으며, 세부 불편 내용은 항공사 운영관리 미흡(42.9%), 공항시설이용(14.3%), 출입국 관리소, 세관관련 (14.3%) 순임. 이에 대한 개선방안으로 인천공항 탑승절차 간소화, 저가항공사 이용시 주의사항에 대한 정보 제공, 외국인 여행자 통관절차 시 도움을 받을 수 있는 외국어 도우미 배치 등 다양한 방안이 제안됨.

공항 및 항공관련 세부 불편사항	주요 개선방안												
<p>(N=21)</p>  <table border="1"> <caption>공항 및 항공관련 세부 불편사항 분포</caption> <thead> <tr> <th>불편사항</th> <th>비율</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>항공사 운영관리 미흡</td> <td>42.9%</td> </tr> <tr> <td>공항시설 이용</td> <td>14.3%</td> </tr> <tr> <td>출입국 관리소, 세관 관련</td> <td>14.3%</td> </tr> <tr> <td>기 타</td> <td>19.0%</td> </tr> <tr> <td>공항버스</td> <td>9.5%</td> </tr> </tbody> </table>	불편사항	비율	항공사 운영관리 미흡	42.9%	공항시설 이용	14.3%	출입국 관리소, 세관 관련	14.3%	기 타	19.0%	공항버스	9.5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 인천공항 e-탑승권제도 시행으로 탑승카운터 대기시간 단축</li> <li>○ 저가 항공사 서비스 만족도 조사, 저가항공 이용을 위한 Tip 발표</li> <li>○ 외국인 여행자 휴대품 통관과정의 불편 해소를 위한 외국어 도우미 배치</li> <li>○ 공항 및 항공관련 불편 상시 점검 체계 강화 및 예방대책 마련</li> </ul>
불편사항	비율												
항공사 운영관리 미흡	42.9%												
공항시설 이용	14.3%												
출입국 관리소, 세관 관련	14.3%												
기 타	19.0%												
공항버스	9.5%												

### 3. 2009년 관광불편신고 분석 총평

- 2009년에는 일본인 여행객의 증가를 필두로 한 방한 외래객의 증가와 함께 관광불편 신고 역시 전년대비 100건 이상 증가했음. 여러 불편유형 중 증가세가 가장 두드러진 분야는 쇼핑관련 불편신고로 2008년에 비해 건수는 2배 이상(71건→156건), 구성비 역시 전체 신고건수 중 10%이상(13.5%→24.4%) 증가함. 이는 2009년 입국외래객이 전년대비 13.4%증가했으며, 그 중에서도 일본인 입국자수가 전년대비 28.4%증가했고 엔화가치 상승에 따른 일본관광객의 구매력 증가에 비례하여 늘어난 것으로 보여짐.
- 한편 내국인의 관광불편신고는 여행사(78건), 숙박(18건), 관광종사원(17건), 음식점 및 버스 (각각 9건)의 순으로 나타나며, 외국인은 쇼핑(152건), 택시(82건), 숙박(41건), 분실 및 도난(29건), 음식점(22건), 여행사(21건) 등의 순으로 나타나 내·외국인별로 불편 사항의 분포가 상이함을 확인할 수 있음.

【그림 58】 2009년 내·외국인별 불편사항 유형별 분포



- 2009년 불편신고를 접수한 외국인 중 일본, 중화권, 아시아/오세아니아 권역은 전년대비 불편신고가 증가했으며, 한국, 미주권, 유럽 등은 불편신고가 다소 감소하는 경향을 보였으므로, 불편신고가 늘어난 국가의 여행객 대상 서비스 제고 노력이 추가적으로 필요한 상황임.

#### IV. 관광불편신고 종합 분석 결과

- 접수방법별로는 인터넷을 통한 접수가 지속적으로 늘어나고 있으므로 인터넷을 통한 접수창구를 보다 활성화시키고, 접수방법에 대한 홍보를 적극적으로 해 나가야 할 것임. 또한 국적별로 접수방법에 차이가 현저히 존재하는 만큼, 각 어권 및 국가별 접수방법에 대한 안내도 차별화해 나가야 할 것임.
- 불편신고의 발생지역별로는 서울에서 70%이상의 불편신고가 접수되는 만큼 서울 및 수도권 여행지에서의 여행객 불만 감소를 위한 각종 노력이 집중되어야 할 것이며, 그 밖에 인천, 제주, 부산, 경기 등 지역에서도 불편신고 발생 빈도가 상대적으로 높은 만큼 외국인 관광객 대상 수용태세 개선에 힘써야 할 것임.



## 부록

### 1. 2009년 주요 신고사례

가. 여 행 사 .....	95
나. 쇼 핑 .....	99
다. 택 시 .....	102
라. 숙 박 .....	105
마. 관광중사원 .....	108
바. 음 식 점 .....	111
사. 공항 및 항공 .....	113
아. 기 타 .....	115
자. 불편 외 사항 .....	117



## 가. 여 행 사

## 1) 계약 해지 및 환불

사례1	김○○ (한국)
신고내용	△△관광으로 캐나다관광을 예약 후 신종플루가 우려되어 취소를 했다. 한달 전 해약이므로 전액 다 환불되는 것으로 알고 있었으나 여행사에서는 항공사 수수료를 제외한 금액을 돌려준다고 했다. 그러나 항공사로 확인하니 미리 발권한 것은 전액 환불이 가능하다고 했기에 환불을 요구함.
처리결과	여행불편처리위원회에서는 취소 수수료가 발생하는 특약사항에 대해 여행자에게 서면으로 고지하지 않은 점이 인정됨에 따라 신고인 외 9인에게 264,000원을 환불하도록 심의 결정하였으나 해당 여행사가 불수용함에 따라 신고인에게 1개월 이내에 등록관청에 이의제기 할 수 있음을 알리고 센터 운영규정 제 27조에 근거하여 종결처리함.

사례2	임○○ (한국)
신고내용	△△△여행사로 태국여행상품 계약했으나 출발 당일 인천공항에서 항공편 취소를 통보 받았다. 여행사 직원은 해당 항공사에서 1인당 100,000원의 위로금을 지급한다고 했으나 두 달이 지나도록 이행하지 않아 조치를 요청함.
처리결과	여행사에서 약속한 보상금이 신속히 지급될 수 있도록 항공사로 재차 독촉하여 받은 공문을 신고인에게 전달하고 이행되지 않는 경우 해당 항공사나 한국소비자원으로 이의를 제기하도록 안내함

사례3	정○○ (한국)
신고내용	△△△여행사로 여행계약 후 사정상 취소를 했으나 환불 약속을 이행하지 않고 지연시키고 있어 조치를 요청함.
처리결과	당사자 간의 특정채권에 관한 분쟁으로서 본 센터의 조정대상이 될 수 없고 해당 업체가 고의적으로 여행대금의 환불을 거부한다면 민사소송을 통해 해결해야 함을 신고인에게 안내하고 종결함

사례4	김○○ (한국)
신고내용	뉴질랜드 여행을 가고자 대기자로 기다리던 중 출발이 가능하다는 연락을 받았다. 그러나 고령에 고혈압인 부친을 혼자 보낼 수 없다며 자녀가 여행사로 취소 요청을 하니 위약금을 요구함.
처리결과	소비자분쟁해결기준에 의거, 여행요금의 20%를 배상해야 함을 설명함.

## 2) 계약조건 불이행

사례1	황○○ (한국)
신고내용	△△여행사로 서유럽4국9일 여행을 다녀왔으나 귀국일자가 무단 변경되었으며 에펠탑 야간관람 추가비용을 받는 등 불편을 겪었기에 보상을 요구함.
처리결과	여행불편처리위원회는 신고인에게 각각 100유로씩 보상하도록 결정하였으나 해당 여행사가 불수용하여 센터운영규정 제27조에 따라 종결처리하고 계약서 미교부에 대해서는 등록관청인 구청에 행정처분을 요청함.

사례2	노○○ (한국)
신고내용	△△투어로 세부여행을 다녀왔으나 계약시 포함된 여행특전을 제공받지 못했고 여행사의 무책임한 응대로 불편을 겪어 조치를 요청함.
처리결과	해당 여행사가 5만원 상품권을 지급하기로 하여 양자간 합의되어 종결됨.

사례3	이○○ (한국)
신고내용	△△△여행사로 발리여행을 갔으나 일정누락과 저렴한 숙소, 부실한 식사로 불편을 겪었고 선택관광비와 공항세를 많이 받았기에 신고함.
처리결과	향후 상품판매 및 일정진행에 주의하도록 해당업체에 시정을 요청함. 해당업체가 센터의 시정요청을 수용하고 신고인에게 사과하였으며 신고인이 수용하여 종결됨.

## 3) 옵션상품 등 쇼핑 관련

사례1	최○○ (한국)
신고내용	△△여행사로 오대산을 다녀왔으나 상품판매와 호객행위 등 부실한 진행으로 불편을 겪어 보상을 요구함.
처리결과	해당 여행사가 여행비를 환불하고 신고인이 수용하여 종결됨.

사례2	강○○ (한국)
신고내용	△△투어로 중국 상해항주소주 여행을 갔으나 옵션에 참가하지 않는 고객에게 사유서를 쓰게 하고 가이드 팁을 요구하며 여권과 항공권을 주지 않겠다고 협박했다. 또한 귀국 시 다른 일행을 먼저 들여보내 비자문제 출국수속에 어려움을 겪어 보상을 요구함.
처리결과	해당 여행사에서 보상금과 현지 가이드에게 지불했던 비용을 환불하기로 양자 간 합의되어 종결됨.



사례3	신○○ (한국)
신고내용	△△투어로 태국여행 중 가이드의 권유로 생약을 구입하였으나 구토와 두통 등 부작용으로 환불을 요구하니 여행사에서 수수료 5%를 요구하며 현지에서 연락이 올 것이라고 했으나 해결되지 않고 시간만 경과하고 있어 도움을 요청함.
처리결과	해당 여행사가 전액을 환불하여 종결됨.

사례4	○○ Cheng (중국)
신고내용	한국 여행 중 △△여행사 가이드는 상품을 구매하지 않는 고객에게 화를 내고 관광지 설명을 잘 해주지 않았으며 일정 후반은 쇼핑점만 안내했음.
처리결과	해당 여행사의 사과와 가이드 교육에 만전을 기하여 동일한 불편이 재발하지 않도록 할 것임을 회신함.

#### 4) 안내서비스 불량

사례1	김○○ (한국)
신고내용	△△△△투어로 일본규슈를 다녀왔으나 현지 가이드의 정보 부족과 잘못된 정보 전달로 인해 불편을 겪었기에 보상을 요구함.
처리결과	해당 여행사에서 1인당 53,000원씩 총 371,000원을 지급하기로 양자 간 합의되어 종결됨.

사례2	송○○ (한국)
신고내용	△△투어로 발리 여행을 갔으나 호텔 시설이 불량하여 현지 가이드에게 방을 바꿔 달라고 요청하니 더 열악한 호텔로 이동시켰다. 책임자의 사과와 배상을 요구함.
처리결과	해당 여행사에서 사과와 위로금 보상을 제의하고 신고인이 이를 수용하여 종결됨.

사례3	曾○ (중국)
신고내용	△△△△여행사로 한국여행을 했으나 가이드는 쇼핑점 방문을 늘리고 일정에 있는 스키장을 가지 않았으며 DMZ 읍전상품에 참가하지 않으니 산 밑 도로에서 내리라고 하여 비용을 지불하고 참가해야했음.
처리결과	여행사에서 사과문 발송과 추가 지불한 금액을 현지 여행사를 통해 반환하였으며 해당 가이드는 6개월 정직 처분함.

사례4	林○○ (대만)
신고내용	△△여행사로 한국여행을 했으나 가이드의 관광지 설명이 충실하지 못했고 모이는 장소를 제대로 안내하지 않아 불편을 겪었음.
처리결과	해당 여행사가 사과와 가이드 교육을 실시 등 관리에 힘쓸 것을 약속하고 담당 가이드는 사직하였음을 현지 여행사를 통해 전달하고 양자간 원만히 해결되었음을 확인하고 종결함.

## 5) 부당요금 징수

사례1	김○○ (한국)
신고내용	△△관광으로 미국여행을 갔으나 현지에서 여행비 이중 결제 강요, 객실 사용료 추가 요구 등 불편을 겪어 사과와 개선을 요청함.
처리결과	해당 여행사가 현지에서 발생한 사항에 대해 설명하고 정중하게 사과하여 신고인이 수용하고 종결을 요청함.

사례2	김○○ (한국)
신고내용	△△△여행사로 중국여행 중 가이드 팁과 케이블카 탑승 요금을 추가로 지불하였으나 기상악화로 케이블카 탑승이 취소되었음에도 비용을 돌려주지 않았으며 춥고 온수가 나오지 않는 숙소로 인해 불편했음.
처리결과	케이블카 미탑승은 전신 마사지로 대체 진행하였음을 설명하니 신고인이 유사 불편이 없도록 재발방지에 노력해달라며 종결을 요청함.

## 6) 기타

사례1	천○○ (한국)
신고내용	△△△△투어로 필리핀 세부여행을 갔으나 바나나보트가 뒤집히면서 치아가 부러지는 사고를 당했다. 현지에서 병원치료를 받느라 일정에 포함된 호핑투어도 참가하지 못했다. 여행사에서는 여행자보험으로 치료비 보상만 주장하고 있어 중재를 요청함.
처리결과	해당여행사가 현지에서 참가하지 못한 호핑투어 비용을 포함하여 총 300,000원을 지급하기로 하고 신고인이 수용하여 양자 간 원만히 합의되어 종결됨.

<b>사례2</b>	<b>김○○ (한국)</b>
<b>신고내용</b>	△△△여행사로 터키여행 중 버스에서 하차시 기사가 후진을 하여 버스 밖으로 떨어지는 사고를 당했다. 사고 후 현지 병원에서 진료를 받았지만 통증에 시달리며 제대로 여행하지 못했기에 보상을 요청함.
<b>처리결과</b>	해당 여행사가 신고인이 한국에서 치료한 비용을 보상하기로 합의되어 종결됨.

## 나. 쇼 핑

### 1) 탁송지연 및 내역오류

<b>사례1</b>	<b>○○ Akitoshi (일본)</b>
<b>신고내용</b>	△△△△에서 한국 전통가구와 종이 인형을 구입하고 우송료도 지불했으나 약속한 일자에 오지 않았기에 도움을 요청함
<b>처리결과</b>	발송을 담당했던 회사의 잠적으로 상품이 중간에 사라져 지연되었음을 해명하고, 제품을 다시 발송함

<b>사례2</b>	<b>馬○ (중국)</b>
<b>신고내용</b>	△△면세점에서 여성용 백을 구매했으나 직원의 실수로 다른 공항으로 보내져 수령하지 못하고 귀국했다. 7일내 보내준다고 했으나 14일이 지났기에 도움을 요청함.
<b>처리결과</b>	해당 면세점에서 사과문과 함께 소정의 기념품을 동봉하여 제품을 발송함

<b>사례3</b>	<b>○○ Machiko (일본)</b>
<b>신고내용</b>	△△에서 롱부츠를 주문했으나 일본으로 보내준다는 약속을 지키지 않고 있다. 전화를 해보았지만 연결이 되지 않으므로 도움을 요청함.
<b>처리결과</b>	주문받은 색의 가죽 원단이 없어 보내지 못했음을 설명하고 고객의 계좌로 환불함.

<b>사례4</b>	<b>○○ SAYAKA (일본)</b>
<b>신고내용</b>	△△△△에서 부츠와 구두 3켤레를 주문했으나 2켤레만 보내왔다. 명함에 있는 주소로 메일을 보냈으나 답변이 없으므로 조치를 요청함.
<b>처리결과</b>	우선 제작된 제품을 먼저 보냈음을 설명하고 나머지 구두를 발송함.

<b>사례5</b>	<b>○○ Motoko (일본)</b>
<b>신고내용</b>	△△△△에서 스웨이드 다갈색 스커트를 맞춤 주문했으나 아무 연락이 없으므로 조치를 요청함.
<b>처리결과</b>	측정한 사이즈로 스커트를 만들었으나 완성된 모양이 이상하여 배송되지 못했음을 설명하고 고객에게 환불함

## 2) 제품 및 맞춤불량

<b>사례1</b>	<b>○○ Yumi (일본)</b>
<b>신고내용</b>	△△△△에서 어머니와 본인의 부츠를 주문하였으나 상품을 받아 보니 디자인이 다르고 어머니와 본인의 사이즈가 뒤바뀐 상태여서 신을 수가 없으므로 다시 제작하여 보내 주도록 요청함.
<b>처리결과</b>	잘못 제작된 제품을 반품 받고 다시 제작하여 발송함.

<b>사례2</b>	<b>○○ Nozomi (일본)</b>
<b>신고내용</b>	△△△테마파크 내 매점에서 과자를 구입하고 귀국 후 열어보니 건조된 상태여서 먹을 수가 없었음.
<b>처리결과</b>	온도에 따른 형태의 변화가 발생할 수 있으나 섭취해도 무방함을 설명하고 일본에 있는 매장에서 새 상품을 고객에게 발송함

<b>사례3</b>	<b>○○ Tetsuya (일본)</b>
<b>신고내용</b>	△△△에서 가족의류를 주문하고 배송 받았으나 사이즈가 다른 것을 보내왔다. 상점으로 반송하고 연락을 하니 10일정도 후 다시 상품을 보낼 것이라고 했으나 보내오지 않아 도움을 요청함
<b>처리결과</b>	가족 원단이 늦게 입수되어 배송이 늦어졌음을 사과하고 새로 제작한 제품을 발송함.

<b>사례4</b>	<b>○○ Cheng (홍콩)</b>
<b>신고내용</b>	명동의 △△에서 구입한 비비크림이 잘 안 발라지고 유효기간이 짧은 제품을 판매하여 매우 실망스러웠음.
<b>처리결과</b>	유효기간이 문제가 되는 제품의 사진, 영수증 사본 등을 받아 홍콩의 매장을 통해 환불함.

<b>사례5</b>	<b>○○ Kazuko (일본)</b>
<b>신고내용</b>	△△백화점에서 티셔츠를 구입했으나 세탁 후 탈색이 되었다. 품질관리를 철저히 하도록 요청함.
<b>처리결과</b>	고객상담실에서 고객에게 사과전화를 하고 새 제품을 발송함.

## 3) 환불 및 제품교환 요청

<b>사례1</b>	<b>○○ Taeko (일본)</b>
<b>신고내용</b>	△△안경점에서 안경을 주문했으나 선택한 안경테가 아니고 렌즈도 맞지 않는 것을 보내와 환불을 요청함.
<b>처리결과</b>	해당 안경점에서 보냈던 안경을 반품 받고 환불 조치함

<b>사례2</b>	<b>○○ Michiko (일본)</b>
<b>신고내용</b>	△△면세점에서 반지를 구입하고 귀국 후 보니 반짝이는 금속 일부가 떨어져 구멍이 있는 불량품이었기에 반품 혹은 교환을 요청함.
<b>처리결과</b>	영업팀에서 구입한 영수증을 팩스로 받아 확인하고 일본 지점을 통해 반품 조치함.

<b>사례3</b>	<b>○○ Yumika (일본)</b>
<b>신고내용</b>	△△면세점에서 귀걸이를 구입했으나 장식이 떨어진 불량품이었기에 교환을 요청함.
<b>처리결과</b>	고객불편처리팀에서 불량인 제품을 반송을 받고 환불함.

<b>사례4</b>	<b>○○ Hiroko (일본)</b>
<b>신고내용</b>	△△면세점에서 구입한 지갑의 잠금장치가 떨어져 사용할 수 없는 불량품이므로 교환을 요청함.
<b>처리결과</b>	고객불편처리 담당이 구입한 영수증을 받아 확인하고 새로운 제품으로 발송함.

## 4) 기타

<b>사례1</b>	<b>○○ Ling (싱가포르)</b>
<b>신고내용</b>	△△에서 신용카드를 상품권을 구입했으나 영수증의 청구액이 두 배로 되어 있었고 한글로만 쓰여 있어 불편했음.
<b>처리결과</b>	청구 오류는 당일 정정되었으며 영수증에 외국어 표기 요청은 해당 업체 본사로 적극적인 검토를 요청함.

사례2	○○ Fujieda (일본)
신고내용	△△마트에서 2,500원의 화장품을 계산하려하니 직원이 4,500원이라고 했다. 그러나 귀국 후 봉투 안에 있는 영수증에는 2,500원으로 되어 있었다. 작은 금액이지만 이미지가 나빠지므로 주의를 요청함.
처리결과	직원의 착오로 불편을 끼친 점을 사과하였으며 신고인은 업체의 성의 있는 응대에 마음이 풀려 기쁘게 다시 한국을 방문하겠다는 내용을 보내음.

사례3	○○ Chan (홍콩)
신고내용	△△제과에서 계산을 위해 줄 서있는 신고인을 가족이 사진을 찍었으나 직원이 제지하며 매우 무례한 태도를 보였다. 업주에게 항의하니 사진촬영 불가방침을 내세우며 매장에서 나가라고 했음.
처리결과	해당 영업점은 디자인 카피 방지 등의 목적으로 사진촬영이 금지되어 있으나 외국어 미숙으로 충분히 설명되지 못했음을 사과하고, 관광객이 사진촬영 불허 방침을 알 수 있도록 안내문을 게시하여 유사한 불편이 발생되지 않도록 당부함.

## 다. 택 시

### 1) 부당요금 징수 및 미터기 사용거부

사례1	○○ Junko (일본)
신고내용	남산케이블카 승차장 주변에서 일본어가능이라는 스티커가 붙은 검정색 택시를 탔다. 운전기사는 요금표를 보여주며 미터 요금이라고 설명했으나 서울역에 도착하니 63,000원이 표시되었고 영수증을 달라고 했으나 거절함.
처리결과	택시 번호를 기재하지 않아 처리불가하나 일본관광객을 대상으로 과다요금을 요구하는 택시가 상주하고 있으므로 지속적인 단속을 요청함.

사례2	○○ Yang (중국)
신고내용	명동에서 서울△△△△택시를 타고 목적인 운현궁으로 가자고하니 미터요금을 사용하지 않고 20,000원을 내라고 했다. 비싸다고 항의를 하니 하차를 강요하고 차량번호를 적으니 기사가 욕을 했다. 다른 택시를 이용하고 미터요금 3,200원을 지불함.
처리결과	심의결과 승차거부로 과태료(200,000원)가 부과됨.

## 2) 운전사 불친절

<b>사례1</b>	<b>○○ Eriko (일본)</b>
<b>신고내용</b>	서울역에서 서울△△△△택시로 회현동까지 가자고 하니 운전기사가 한국어로 불평을 하여 불쾌하여 300m 정도 진행한 곳에서 내려 다른 택시를 이용함.
<b>처리결과</b>	심의결과 여객자동차운수사업법 제24조 불친절로 경고 처분함.

<b>사례2</b>	<b>○○ Yuki (일본)</b>
<b>신고내용</b>	서울△△△△택시로 프리마호텔에서 압구정역까지 갔으나 티머니카드를 내자 운전기사가 카드 기계의 전원을 넣지 않았다며 탈 때 미리 말해야 된다, 적은 액수는 카드를 내지 말라는 등 불친절하게 응대했음.
<b>처리결과</b>	교통심의위원회 심의결과 경고 처분됨.

<b>사례3</b>	<b>이○○ (한국)</b>
<b>신고내용</b>	서울△△△△택시로 △△레지던스에서 고속버스터미널까지 가자고 하니 운전기사가 가까운 거리라고 불평하며 일부러 공사를 하고 있는 복잡한 길로 우회함.
<b>처리결과</b>	심의결과 여객자동차운수사업법제26조1항에 의거 부당요금징수로 경고 처분함.

## 3) 난폭운전 및 우회운전

<b>사례1</b>	<b>○○ Hisae (일본)</b>
<b>신고내용</b>	서울△△△△택시로 명동에서 강남까지 갔으나 운전기사가 휴대전화를 사용하고 TV를 보며 운전하였기에 불안하였음.
<b>처리결과</b>	해당 운전자를 소환하여 사실 확인 후 유사불편이 발생되지 않도록 지도함.

<b>사례2</b>	<b>○○ Siang (중국)</b>
<b>신고내용</b>	서울△△△△택시로 용산역에서 창덕궁까지 갔으나 운전기사가 휴대전화를 사용했으며 먼 길로 돌아 12,000원이 나왔고 입구에서 먼 장소에 내려주며 걸어가라고 했음.
<b>처리결과</b>	해당 운전사에게 확인하니 지리를 잘 몰라서 전화로 알아보고 가느라 다소 지연되었다고 진술하여 주의 조치함.

#### 4) 승차거부 및 도중하차 강요

사례1	○○ Yukari (일본)
신고내용	서울△△△△택시를 타려 했으나 승차거부를 했고 다른 택시 2대도 큰 가방을 가지고 있는 신고인을 보면 빈차를 표시한 등을 꺼버려 지하철을 타고 이동해야 했음.
처리결과	교통불편민원신고심의위원회 심의 결과 경고조치 함.

사례2	○○ Zhujin (중국)
신고내용	서울△△△△택시로 남산에서 신설동의 공항버스 정류장까지 부탁했으나 모르는 길로 가더니 강남의 한 주유소로 갔다. 한글이 병기된 지도를 보여줬음에도 목적지와 다른 곳에서 도중 하차해야했음.
처리결과	교통심의위원회에서 부당요금징수로 과태료 200,000원 심의 결정함.

#### 5) 기타

사례1	陳○○ (대만)
신고내용	△△호텔에서 인천공항으로 가는 버스정류장까지 택시를 이용하였으나 택시기사는 트렁크에 든 짐을 내려 주지 않고 가버렸다. 귀국하여 호텔로 도움을 청했지만 찾을 수 없었음.
처리결과	사이버경찰청 유실물센터, 택시운송조합으로 습득물을 확인했으나 없었으며 호텔에서 CCTV를 확인했으나 차량번호가 식별되지 않았음.

사례2	○○ jiro (일본)
신고내용	서울△△△△택시를 이용했으나 운전기사가 호텔로 갈 때 연락을 하라고 하여 전화를 하고 40분 이상을 기다려도 오지 않아 다른 택시를 이용했다. 그러나 운전기사가 호텔로 찾아와 예약을 한 것이므로 4만원을 요구함.
처리결과	해당 운전자를 대상으로 사실 확인을 하고 신고인에게 4만원을 환불함



## 라. 속 박

## 1) 서비스 불량

사례1	○○ Kazunori (일본)
신고내용	△△호텔에서는 단체여행객의 접수를 주차장 뒤편의 간이 데스크에서 진행하여 불편했다. 로비의 프론트 보다 빨리 처리되지도 않았기에 단체관광객을 소홀히 취급하지 않도록 개선을 요청함.
처리결과	단체 고객편의를 위해 예산을 들여 2층 야외주차장과 연결되는 단체데스크와 투어라운지를 특별히 설치하였음을 설명하고 불편을 끼친 점에 대해 사과함.

사례2	○○ Yoko (일본)
신고내용	△△호텔에 숙박했으나 프론트 직원이 불친절하게 응대했고, 조식을 제공하는 식당과 스포츠 시설 예약시 불편을 겪었음.
처리결과	고객지원팀에서 불편사항에 대한 사과문을 발송하고 신고인이 양해하여 종결됨.

사례3	○○ Junko (일본)
신고내용	△△호텔을 이용했으나 외출 후 돌아와 보니 청소가 안 되어 있어 프론트로 알아보니 객실 문에 청소를 하지 말라는 빨간 등이 켜져 있었다며 호텔의 잘못이 아니라는 태도였기에 불쾌했음.
처리결과	총지배인의 사과와 유사 불편이 발생되지 않도록 프론트 및 하우스키핑 지배인에게 전달하여 교육을 실시하였음.

사례4	박○○ (한국)
신고내용	△△△△ 민박을 이용했으나 비품이 없어졌다며 배상을 요구하여 분쟁을 겪었다. 결국 없어진 것이 아니었음이 밝혀졌고, 불친절로 불편을 겪어 개선을 요청함.
처리결과	현장을 방문하여 추후 동일한 불편이 발생치 않도록 계도 및 친절교육을 실시함

사례5	장○○ (한국)
신고내용	△△호텔에 투숙했으나 물이 없어 전화를 하니 복도에 있는 정수기를 이용하라고 했다. 주말 추가 요금까지 지불했으나 서비스가 불량했음.
처리결과	유사한 고객 불편이 발생되지 않도록 지도함.

## 2) 시설 및 위생 관리 불량

사례1	○○ Yasutomo (일본)
신고내용	부산의 △△호텔을 자주 이용하고 있으나 객실 청소 및 직원의 응대태도 불량 등 매년 불편이 발생하고 있어 개선을 요청함.
처리결과	객실 정비원의 업무실수로 불편이 발생된 점을 총지배인이 사과하고 직원교육을 실시하였음.

사례2	이○○ (한국)
신고내용	△△리조트를 이용했으나 청결하지 못한 침구와 화장실 시설 불량으로 불편을 겪었음.
처리결과	현지에 방문하여 객실침구, 음용수, 청소상태 등 다각적으로 위생점검을 실시하였으며, 침구세탁실 종사자에 주의를 당부하고 안내 직원에게도 손님맞이에 소홀함이 없도록 지도하였음.

사례3	송○○ (미국)
신고내용	△△△△에 투숙하고 새벽에 일어나니 머리가 젖어 있었다. 직원이 와서 배수관 노후로 샌 것 같다는 말과 함께 임시조치를 하였지만 사과 한마디 없었고 객실 내 담배냄새로 유쾌하지 않았음.
처리결과	정중한 사과와 직원 서비스 교육, 객실관리에 만전을 기할 것을 약속하였으며 누수된 객실의 보수공사를 완료함

사례4	○○ Khatri (인도)
신고내용	△△호텔에 숙박했는데 에어컨을 가동하지 않아 불편을 겪었으므로 보상을 요구함.
처리결과	불편을 끼친 점 사과하고 객실료를 환불함.

## 3) 파다 · 부담요금 징수

사례1	○○○○ (일본)
신고내용	△△호텔에서 EMS를 보냈으나 귀국 후 받아보니 직원이 1Kg의 금액을 더 받은 것을 알게 되어 기분이 상했다. 직원 한 사람으로 인해 호텔의 이미지가 나빠지지 않도록 개선을 요청함.
처리결과	객실과장이 사과문을 발송하고 차액을 환불함.

사례2	이○○ (한국)
신고내용	호텔△△에 숙박하고자 했으나 체크인인 밤 8시 이후에 가능하고 미리 입실하려면 시간마다 10,000원의 추가요금이 있다고 함.
처리결과	숙박요금은 시설 등에 따라 자율적으로 운영할 수 있어 규제사항이 아니지만 공중위생관리법에 숙박요금표를 게시하여야 할 규정이 명시되어 있으므로 현장을 점검하여 요금표 게시를 확인하고 친절서비스를 당부함.

사례3	정○○ (중국)
신고내용	△△호텔에 10일간 숙박 후 퇴실하는 날 계산을 마감할 때 가격이 달라 항의를 하니 직원이 욕박지르고 불친절하게 언성을 높여 금액을 더 지불해야 했기에 사과와 환불을 요청함.
처리결과	현장을 방문하여 책임자에게 유사한 불편이 발생하지 않도록 시정 경고함.

## 4) 예약취소 및 위약금

사례1	○○ Kwok (중국)
신고내용	△△호텔에 객실을 예약 후 일행이 갑자기 귀국하게 되어 3개의 객실 중 1개를 취소 요청했으나 당일 취소는 불가하다며 객실을 다 사용하라고 했음.
처리결과	소비자분쟁해결기준에 따라 30% 위약금을 제외하고 환불함.

사례2	김○○ (한국)
신고내용	△△펜션을 갔으나 4인실에 작은 침대 하나가 있었고 나무 프레임 위에 매트가 없었다. 바닥에서는 잘 수가 없어 다른 곳으로 옮기겠다고 하니 다른 펜션을 이용하지 못하게 하겠다며 위협을 했다. 홈페이지에 매트가 없는 침대를 제공한다는 사전 공지가 없었으며 사전에 송금한 객실료의 환불을 거절했음.
처리결과	현장을 방문하여 홍보매체 관리부실, 지정증서 미게시 등을 확인하고 해당 사업자에게 농어촌정비법 제74조, 제76조에 의거 시정명령을 통보하였음.

사례3	김○○ (한국)
신고내용	△△펜션을 예약했으나 당일 기상악화로 연안여객터미널에서 배가 출항하지 못해 전화로 취소 및 환불을 요청하니 이용요금의 50%만 환불해주겠다고 했음.
처리결과	업주는 고객을 맞이하기 위해 보일러와 음식준비 등 소요된 필수 경비를 제외한 금액을 환불해드리겠다는 의미였으며, 죄송하다는 사과와 환불조치 함.

## 5) 기타

사례1	정○○ (한국)
신고내용	△△△△호텔을 이용하기 전 이메일로 부가세 면세를 받을 수 있다는 회신을 받고 갔으나 재외거주증명을 요구하며 혜택을 제공하지 않았음.
처리결과	우리나라 여권을 소지한 재외영주권자는 공항이나 도심공항터미널에서 출입국증명서를 받아와야 함을 사전에 안내하지 않아 불편을 끼치게 되었음을 사과하였으며, 유사한 불편이 발생되지 않도록 주의를 당부함.

사례2	○○ Miwako (일본)
신고내용	무료 리무진 서비스를 제공하는 △△호텔을 예약 했으나 갑자기 서비스가 종료된다는 메일을 받았다. 홈페이지에는 올해까지 운영한다고 하여 재이용을 하려 했던 것이고 취소를 하면 수수료가 발생되므로 어떻게 하면 좋을지 방법을 문의함.
처리결과	무료 공항리무진서비스 관리업체는 서비스 이용고객이 예상보다 많아 예산 문제로 서비스를 조기에 종료하게 되어 불편을 끼치게 되었음을 사과하고 이미 예약한 고객은 서비스를 이용할 수 있도록 조치함

## 마. 관광종사원

### 1) 응대태도 불량 및 불친절

사례1	이○○ (한국)
신고내용	△△박물관을 아이들과 관람 중 검은색 정장의 직원이 카메라 플래시 사용을 제지하며 모욕적인 언행을 하여 불쾌했음.
처리결과	해당 박물관에서 직원의 부적절한 언행에 대해 사과하고 플래시 사용이 금지되어 있으므로 관람객의 협조를 당부함.

사례2	조○○ (한국)
신고내용	△△시외버스터미널에서 버스 이용권을 구입하기 위하여 매표소 직원에게 문의를 했으나 짜증을 내며 불친절했음.
처리결과	해당 터미널 관계자를 면담하여 불친절한 태도개선과 친절교육을 실시하도록 지도함.

사례3	김○○ (한국)
신고내용	△△드라마 촬영지 관리원의 불친절한 응대로 불쾌했으며 문을 닫는다고 하여 입장한지 40분 만에 나와야 했다. 매표소에 관람 가능한 시간을 안내하여 유사한 불편이 없도록 개선을 요청함.
처리결과	해당 업체로 관리원교육과 안내문을 게시하여 유사한 불편이 발생하지 않도록 주의 촉구함.

사례4	○○ (일본)
신고내용	△△관광안내소에서 티머니카드와 쇼핑에 대해 문의했으나 여직원이 불친절하였고 모른다고 대답하여 매우 불쾌했다. 외국 관광객에게 친절한 응대하도록 개선을 요청함.
처리결과	관광안내소 관리자에게 내용을 전달하고 친절한 안내를 당부함.

## 2) 무성의한 태도

사례1	○○ Fishely (미국)
신고내용	△△관광안내소로 숙소를 안내받고자 전화를 하니 서울에 있는 안내소로 문의하라고 하여 불편했음.
처리결과	해당 안내소는 10일 정도 내부수리 공사 중이었고 환경이 여의치 않아 발생한 문제로 유사한 불편이 없도록 주의를 당부함

사례2	○○ Oconnell (호주)
신고내용	△△역 관광안내소 직원은 인터넷으로 다른 업무에 열중하며 친절한 응대를 하지 않았기에 불쾌했음.
처리결과	해당 직원에게 사실을 확인하고 재교육을 실시함.

### 3) 미숙한 안내서비스

사례1	김○○ (한국)
신고내용	친구가 한국을 처음 방문하여 △△공에 있는 안내센터에 정보를 얻으러 갔으나 일본어 담당 직원이 없어 불편을 겪었다. 한국의 대표적인 고궁이므로 담당직원을 확충하도록 개선을 요청함
처리결과	직원이 갑자기 퇴사하여 공석이었으며 새로운 직원을 배치하였음.

사례2	○○ Thomas (호주)
신고내용	KR패스를 구입하고 공항에서 교환하려고 했으나 공항직원들이 잘 알지 못했으며 공항철도는 이용이 안 되어 부산에서 서울구간만 이용 가능했음.
처리결과	KR패스 바우처에 문의할 수 있는 연락처가 있고 공항에는 교환처가 없음. 해당 업체에서 공항철도나 지하철은 이용이 불가함을 홈페이지 등을 통해 안내하고 있으며 호주 쪽 판매처에서도 인지하고 있으므로 판매시 명확히 언급이 되도록 요청함

### 4) 기타

사례1	Fouzi (사우디아라비아)
신고내용	한국인 여자친구와 △△호텔 나이트클럽을 갔으나 외국인은 들어 갈 수 없다며 입장이 거부되었다. 인종차별적인 운영행태에 당황하였으며 개선을 희망함.
처리결과	입장차별에 대한 조치할 수 있는 행정적인 규정이 없어 불문조치함.

사례2	박○○ (한국)
신고내용	△△관광지에서 안내를 받고자 했으나 근무자가 장시간 자리를 비워 불편을 겪었음.
처리결과	해당 안내소는 주말에 문화관광해설가들이 근무하는 곳으로 직원이 학생단체를 안내하느라 자리를 비웠음을 해명하고 주의 조치와 친절교육을 실시함

## 바. 음식 점

### 1) 비싼 음식가격 및 가격표시 불량

사례1	정○○ (한국)
신고내용	제주에서 25,000원으로 가격이 표시된 제주고등어쌔밥을 먹었으나 공기밥은 별도 요금을 요구하여 불쾌했다. 쌔밥에 공기밥 가격이 포함되지 않고 별도임을 표시하도록 요청함.
처리결과	해당업소를 방문하여 공기밥을 별도로 요금 적용하는 경우 메뉴판에 표시하여 혼동이 없도록 지도함

사례2	○○ Eriko (일본)
신고내용	△△에서 점심식사를 했으나 가격에 비해 음식이 부실하였고 영수증을 달라고 했으나 업소명이 적혀있지 않은 것을 주었기에 확인을 요청함.
처리결과	해당 업소를 방문하여 외국관광객에게 친절하고 자세하게 안내하여야 함에도 불구하고 음식가격에 대해 충분히 이해를 못 시켰고 빈 영수증을 발행하는 등 영업자로서의 준수사항을 지키지 않은 점에 대해 행정지도를 하였으며 향후 유사한 사례가 발생할 경우 국세청 통보 및 영업정지 등 강력한 행정조치를 할 것임을 주지시켰음.

사례3	○○ Kaori (일본)
신고내용	△△△에서 생선구이를 먹었으나 한국인 친구와 같이 갔을 때보다 비싼 금액을 요구하였고 메뉴와 가격이 표시가 안 되어 있었기에 개선을 요청함.
처리결과	현장에 나가 점검하니 가격과 메뉴는 표시되어 있었고 외국인관광객에게 금액을 더 요구하지 않도록 지도함.

### 2) 음식품질 및 위생관리 상태 불량

사례1	○○ Emi (일본)
신고내용	△△△에서 갈비를 먹은 후 이상증상이 나타나 병원에서 치료를 받고 귀국하여 검사를 하니 균이 검출되었다. 의사는 고기가 원인일 수 있다고 하였기에 유사한 피해가 없도록 지도를 요청함.
처리결과	해당 업소를 방문하여 식재료 유통기한과 주방 위생 실태를 점검했으나 위반사항은 발견되지 않았음. 고객불편이 없도록 위생교육을 실시함.

사례2	최○○ (한국)
신고내용	△△△횃집에서 꽃게찜을 먹었으나 가격에 비해 품질과 양이 적었기에 지도를 요청함.
처리결과	가격과 관련해서는 지도할 수 없으나 현장을 방문하여 영업주와 면담을 통해 고객이 주문시 친절히 안내하여 유사한 불편이 없도록 계도함

사례3	○○ Reo (일본)
신고내용	△△에서 식사를 하였으나 먹은 사람 모두가 설사를 했다. 상추에는 죽은 벌레가 보였고 요금은 메뉴에 표시된 것보다 10,000원을 더 청구했음.
처리결과	현장을 방문하여 위생 점검을 실시했으나 식재료 보관 상태 등 이상이 없었고 영업주 및 종업원에 대해 행정지도와 교육을 실시함.

### 3) 서비스 불량

사례1	○○ Sehng (싱가포르)
신고내용	단체여행 중에 △△△에서 커피를 마시고 사진을 찍으려하니 업주가 화를 내며 일행을 쫓아냈으며 사진 찍는 것을 허락하지 않았음.
처리결과	관련 업주에게 많은 외국인 단체 방문으로 영업 불편은 이해되나 드라마 촬영지로 알려져 있고 중요 방문 초청지인 만큼 슬기롭게 대처하여 줄 것을 요청함.

사례2	○○ Saori (일본)
신고내용	△△△에서 음식을 주문할 때 한국인보다 비싼 메뉴를 권하고 불친절하여 불편을 겪었음.
처리결과	외국인 관광객이므로 언론과 잡지에 소개한 외국인 전용 기본세트를 권하였다고 해명하여 영업주에게 직원교육을 당부함.

사례3	윤○○ (한국)
신고내용	△△△으로 아침식사를 하러 갔으나 첫 개시라며 비싼 메뉴를 주문하라고 했다. 너무 상업적인 태도에 식사도 못하고 쫓겨나와 기분이 나빴음.
처리결과	현지를 방문하여 조사하니 영업주는 고가의 음식 주문을 강요한 기억은 없으나 고객이 불편을 느낀 점에 대하여 사과를 하였으며, 친절서비스를 실천하도록 지도, 교육을 실시하였음.



## 4) 기타

사례1	○○ Isamu (일본)
신고내용	한식당 △△을 이용했으나 맛과 품질에 매우 실망했다. 국제공항에 있는 식당에서 맛있는 요리를 내놓으면 한국에 대한 인상이 매우 나빠지고 여행은 좋지 않은 기억으로 남게 된다. 일정한 수준을 유지할 수 있도록 주의를 요청함
처리결과	해당 업체로 사과문 발송과 음식에 대한 가격 만족도를 제고하기 위한 개선대책을 마련하도록 함.

사례2	○○ Kumada (일본)
신고내용	△△에서 일본어 메뉴판에 적힌 감자탕을 주문했으나 묵은 김치와 돼지뼈만 있고 감자가 들어 있지 않아 물어 보니 감자가 없어서 그렇다고 했다. 감자가 떨어졌으면 처음부터 다른 메뉴를 주문하도록 안내해야 할 것임.
처리결과	메뉴명은 감자탕이지만 뼈다귀탕이므로 감자가 들어가지 않는다고 함. 오해가 발생하지 않도록 일본어 메뉴판에 설명을 기재하도록 요청함

## 사. 공항 및 항공

## 1) 항공사 운영관리 미흡

사례1	김○○ (한국)
신고내용	△△항공사로 방콕행을 예매하고 면세품 구입하려 했으나 항공편이 확인이 안 된다고 하여 문의를 하니 해당 항공편이 취소되었다고 했다. 방콕여행을 위해 휴가를 내고 현지 호텔과 공연까지 예약했으므로 보상을 요구함.
처리결과	해당 항공사에서는 신종플루 등으로 이용객 급속히 감소됨에 따라 최근 취항 연기가 결정되어 예약자에게 이메일 발송과 문자메시지 전송 등 여러 방법으로 고지하고 있으며 항공권 환불과 더불어 할인쿠폰을 제공하는 보상안을 마련 중임. 국제여객운송약관 제11조 항공편의 스케줄, 지연 및 취소, 제2항을 참고하도록 관련규정을 안내함.

사례2	金○ (중국)
신고내용	제주에서 김포까지 △△항공을 이용하고 기내에서 자녀가 사진촬영을 하자 승무원이 제지하며 카메라를 가져가더니 모든 사진을 삭제하였기에 항의함.
처리결과	항공기는 국가 보안 목표시설로 보안 관리지침에 의거 사전 촬영 허가를 득해야 하는 것이 원칙임. 따라서 기내에서의 사진촬영은 객실승무원이 제지할 수 있으며 필요시 사진에 대한 안전성을 검토할 수 있음. 동건과 관련 해당 승무원에게 경위 확인 결과 의사소통이 원활하지 않아 승무원이 직접 삭제하는 과정에서 불쾌감을 드린 점 정중히 사과함.

## 2) 공항시설 이용

사례1	업○○ (한국)
신고내용	△△공항 국제선 청사 주차장이 지하로 바뀌어 여행객들이 수트케이스를 끌고 이동하느라 불편을 겪고 있으므로 여행사에 소속된 통역안내원이 인솔하는 손님들은 2층으로 버스를 오게 하여 탈수 있도록 개선을 요청함.
처리결과	고객지원팀으로 업무에 참고하도록 전달함.

사례2	○○ Ching (홍콩)
신고내용	△△은행에서 환전을 하였으나 직원이 잔돈 95원을 주지 않아 지적을 하니 90원만 주었다. 적은 금액이라도 은행의 정직성 문제이므로 시정을 요구함.
처리결과	해당 은행에서 5원과 1원이 현재 운용되는 통화가 아니기에 지급 못하는 것에 대해 설명하지 못한 점을 정중히 사과하였고 신고인이 처리결과에 대해 감사편지를 보내음

## 3) 출입국관리소 · 세관 관련

사례1	○○ Motohiro (일본)
신고내용	△△공항에 도심공항 터미널에서 출국 수속을 마친 이용객이 편리하게 출국할 수 있도록 전용 카운터 설치와 외국인 등록증 소지자가 한국인과 같은 카운터에서 입국 수속이 가능하도록 개선을 희망함
처리결과	고객편의를 위해 제안내용을 검토할 것이며, 외국인 등록증의 종류에 따라 내국인과 같은 카운터를 사용할 수 있음을 회신함.

사례2	○○ Yap (말레이시아)
신고내용	한국여행 후 출국 수속 시 염색약 10박스를 가방에 두었는데 가방을 열더니 염색약을 가지고 나갈 수 없다고 했다. 전에는 아무 문제가 없이 가지고 갈 수 있었기에 설명을 요청함.
처리결과	항공안전 및 보안에 관한 법률, ICAO 항공위험물 안전운송기술지침, IATA위험물 규정에 따라 염색약은 인화성물질(과산화수소)때문에 위험물에 해당되므로 위탁수화물로 한 개 이상 탑재할 수 없음을 설명함. X레이 검사 후 항공사에 개봉절차의 승객의 승인을 위해 방문을 요청했고 보안검색 규정에 따라 승객의 동의를 요청했음. 승객이 입회하지 못할 경우 항공사 직원이 승객을 위해 대신 승인서에 사인하게 되었음을 해명함. 항공사의 충분한 공지를 받지 못한 점에 대해 사과하고 공항의 안전을 위해 올바른 절차에 따라 항상 노력할 것임을 회신함.

## 4) 기타

사례1	○○ Ayano (일본)
신고내용	△△공항을 자주 이용하고 있으나 도착 로비에 일본인을 노리는 택시 호객군과 모금을 하는 종교단체 때문에 무서워서 여성 혼자 앉아있을 수가 없으므로 개선을 요청함.
처리결과	교통영입팀에서 불법택시 무단영업 및 호객행위에 대해 단속을 강화하고 여객안내에 만전을 기하여 안전한 공항이 되기 위해 노력할 것임을 회신함

사례2	○○ Hasegawa (일본)
신고내용	△△항공 고객만족센터를 방문하여 직원과 상담을 했으나 이메일 주소를 묻는 것을 잊고 왔기에 연락할 수 있는 이메일을 알려주도록 요청함.
처리결과	민원상담은 항공사 홈페이지에서 접수하며 일본지역 사무소를 통해 처리됨을 회신함.

## 아. 기 타

사례1	○○ Mori (일본)
신고내용	서울△△△△은행 택시로 서울타워에서 동대문시장까지 갔으나 8만원을 요구하여 영수증을 달라고 하니 기계가 고장 났다며 종이에 요금을 적어 주었음.
처리결과	교통민원신고 심의위원회 심의에 의거, 화물기준에 적합하지 않은 화물운송으로 경고 처분됨.

사례2	○○ Yuka (일본)
신고내용	서울△△△△검정색 차량으로 남산케이블카 승차장에서 호텔까지 가격을 물어보니 기본 4,500원이고 미터 요금이라고 했으나 미터가 비정상적으로 빠르게 올라 36,900원을 청구함.
처리결과	심의결과 화물기준에 적합하지 않은 화물 운송으로 과징금(20만원)처분함.

사례3	○○ Michiko (일본)
신고내용	△△네일에서 속눈썹 연장과 네일 아트 시술을 받았으나 3일도 지속되지 못했기에 환불을 요청함
처리결과	현장을 방문하여 고객이 보내온 사진을 보여주고 증재를 하여 재료를 제외하 나머지 금액을 환불함.

사례4	○○ Nugent (미국)
신고내용	△△동물학교는 3종의 다른 악어들과 같은 공간에서 최소한의 물과 공간만이 주어졌다. 원숭이들은 녹이 쓴 창살 우리에 목주위에 쇠사슬에 묶여 있었다. 몇몇은 털이 빠지고 건강해보이지 않기에 조치를 요청함.
처리결과	현장을 방문하여 시정을 강력히 권고하였으며 관련기관으로 지속적인 지도·관리를 요청함.

사례5	○○ Kazunori (일본)
신고내용	△△궁을 갔으나 많은 여행사 손님이 몰려 약 500명을 한 명의 가이드가 설명을 하였고 많은 인원이 이동하느라 안내를 제대로 들을 수 없었다. 또한 전에 관람했을 때 보다 설명이 생략되었다. 3~40명 정도로 나눠 인솔하면 안내를 잘 들을 수 있을 것이므로 개선을 요청함.
처리결과	문화재를 효율적으로 보존하고 관리하기 위해서 제한관람제도를 실시하고 있어 한 번에 많은 관람객들이 몰리기도 하고 자세한 설명을 할 수 없는 경우가 발생함. 이런 불편을 개선하기 위하여 현재 관람제도를 개선 중에 있음을 회신함.

사례6	王○○ (중국)
신고내용	△△궁에서 음성안내기를 빌리고자 대여소 앞에서 기다렸지만 30분이 경과하도록 문을 열지 않아 화가 났으며 자리를 비울 때는 공지를 하도록 희망함.
처리결과	음성안내기 운영은 9시부터 시작되며 자리를 비우게 될 경우 관련 안내판을 게시하고 있으나 당일 부득이 실천되지 않았음을 확인하고 특별교육을 실시와 주의를 당부함.

사례7	○○ Shozo (일본)
신고내용	지하철 1회용 교통카드를 처음 사용해보았으나 보증금 500원을 기계에서 반환받는 것은 외국인이 알기 어렵고 힘든 일이므로 개선을 요청함.
처리결과	경영개선과 환경보호를 위해 재사용이 가능한 카드를 도입했으며 무인발매로 매표를 담당했던 직원이 고객 안내와 안전업무에 맡게 되어 보다 적극적인 서비스를 할 수 있게 되었음. 외국어 안내문을 설치하여 고객 만족을 위해 노력할 것임을 회신함.

## 자. 불편 외 사항

## 사례1 ○○ Khan (뉴질랜드)

발생일자(시간) Date of Occurrence (time) 發生日時(時間)	01/01/2009 19:00	신고대상 Name of Establishment / Business concerned 申告の対象	Gratitude
---	------------------	---	-----------

To whom it may concern:  
Dear Sir / Madam,

I would like to express my gratitude to Itaewon Information Centre for its professional and supportive service. I believe such a positive attitude to foreigners will promote Korean tourism and cultural understanding between the nations. Kind regard, *Julian*

Tourist Complaint Center 한국관광공사 관광불편신고센터 TEL 02/735-0101 / FAX 02/777-0102 / touristcom@kto.go.kr

이태원관광안내소의 전문적이고 도움을 주는 서비스에 대해 감사를 표시하고 싶습니다. 외국인에 대한 그런 긍정적인 태도는 한국관광과 국가 간의 문화적 이해를 증진시킬 것이라고 믿습니다.

## 사례2 ○○ Hiroko (일본)

2月11日午後1時45分発のリムジンバスに乗るため、鐘路3街からソウルプラザホテルへ清溪川にそって一般タクシーに乗りました。とても親切な方で、重い荷物をトランクに出し入れしてくれ、とても助かりました。携帯電話を落としていることに気づかず、バスにのり仁川空港へむかっておりましたところ、大韓航空事務所に停車中のバスの中まで追いかけて届けていただいたという次第です。

グレーの一般タクシーで、長身で少し白髪まじりの笑顔の似合う方でした。お手数ですがよろしくお願いします

私は40代の女性2人連れでした。

突然のおねがいで、恐縮です

프라자호텔에서 출발하는 KAL리무진 버스를 이용하고자 종로3가에서 일반택시를 이용했습니다. 그러나 택시 안에 휴대폰을 놓고 온 것을 모른 채 리무진 버스를 타고 가던 중 사무소에 정차했을 때 택시 운전기사가 버스 안까지 휴대폰을 가지고 와 주었습니다. 무거운 짐을 싣고 내리는 것도 도와준 친절한 기사는 키가 크고 약간 흰머리가 있는 옷은 얼굴이 어울리는 분이었습니다. 고맙다는 인사도 제대로 못해 그 분께 다시 감사의 마음을 전하고 싶습니다.

## 사례3 ○○ De (중국)

Date of Occurrence (time) 發生日時(時間)	Place of Occurrence 発生場所
Please explain in detail. Taxi problem? (Place no.) Shopping? A receipt on a sign? タクシー利用やショッピングの際、また看板の誤表記など、申告される内容を出来るだけ具体的にお願いします。 请详细叙述一下您在乘坐出租车或商店购物及其它旅途中所不便或不悦之处。	

我的感谢:

我乘坐首尔国际阿拉伯航空一司的航班。得知被到1330就无我的座位。同时,也感谢韩国人热情。机场服务处李小姐等人更是热情。谢谢! 中国小城, Huang De 2009.3.18

서울국제마라톤에 참가하여 6일간 여행을 하면서 이용한 1330의 서비스에 깊이 감사하며, 동시에 한국인의 열정에 감사드립니다. 또한 공항안내소의 Ms Lee의 도움에 감사드립니다.

사례4 ○○ Hiroko (일본)

仁寺洞店の店長さん、スターバックス本社の顧客満足チームのみなさまには  
お手数をおかけいたしました。  
ありがとうございました。  
「届いたら早速、使おう!」と、届くのを楽しみにしていましたが、実際に届いて手にしたら、しばらく眺めていようと思いました。

旅行から帰ってタンブラーが違っているのがわかった時は落胆して、とても落ち込みましたが、観光公社の苦情センターが迅速に対応していただき、辺さまのお世話で解決できて、今ではその時のいやな思いはどこかにいってしまいました。  
ミスがあるのは仕方ないですが、その後の対処の仕方です。今ではさすがいい思いです。  
お世話になりました。ありがとうございました。

韓国語を今以上にもっと勉強して、また、これから何度も韓国に旅行したいと思っています。  
Seoul citypassのT-moneyも残っていることですし!

00커피 인사동점의 점장과 본사의 고객만족팀 여러분의 도움으로 한글텀블러를 교환받을 수 있었습니다. 여행에서 돌아와 다른 텀블러가 들어 있다는 것을 알게 되었을 때는 낙담하였으나 공사 관광불편신고센터의 빠른 처리로 해결되어 나쁜 기억이 사라졌습니다. 착오가 발생한 것은 어쩔 수 없지만 후속 조치가 잘 되어 지금은 시원한 마음입니다. 도움을 주셔서 감사합니다. 한국어를 더 공부하여 앞으로도 여러 번 한국여행을 가려고 합니다. 서울시티패스 티머니도 남아있으니까요.

사례5 ○○ Wein (호주)

제 목: tour guide

Hello

I do not want to make a complaint. I want to commend the guide I had on a recent tour of South Korea.

My tour was booked through McLeay Valley Tours of Australia so I do not know which tourist company was involved in Korea.

However the guide we had was James Kim. He was very helpful and very knowledgeable about the history of Korea.

Thanks to him I have good memories of my short visit and plan to return soon.

If you know of James please tell him I enjoyed his company and will recommend him and the Tourist Company he works for to all of my friends.

Regards

저는 최근 한국여행에서 만난 가이드를 추천하려고 합니다. 여행은 호주의 00Tours를 통해 예약해서 한국 여행사명은 알지 못합니다. 가이드 이름은 제임스 김입니다. 그는 매우 도움이 되었고 한국의 역사를 매우 잘 알았습니다. 짧은 방문동안 좋은 기억을 갖게 한 그에게 감사드리며 곧 다시 찾겠습니다. 덕분에 즐거운 여행을 했으며 그를 제 친구들에게 추천하고 싶습니다.

## 사례6 ○○ Gary (미국)

WE WERE GREATLY APPRECIATIVE OF SO MUCH SIGNAGE IN ENGLISH THROUGHOUT DOWNTOWN. THE "YOU ARE HERE" MAPS WITH STREET NAMES & LANDMARKS WERE VERY HELPFUL, ALSO.

MANY TIMES WHEN ENGLISH WAS SPOKEN AT AN EVENT OR TOURIST SITE IT WAS UNINTELLIGIBLE BECAUSE THE KOREAN ACCENT WAS HEAVY, REGARDLESS OF HOW CORRECT THE ENGLISH USAGE.

우리는 서울 시내 전역을 통해 많은 영어 표지판에 대해 무척 감사드립니다. 길거리 이름과 랜드마크가 나온 "현 위치"지도는 무척 도움이 되었습니다.

이벤트나 관광지에서 영어사용이 얼마나 정확한지를 떠나서 한국어 악센트가 빠르기 때문에 난해했습니다. 우리의 서울 방문은 즐거웠고 거의 모든 사람들이 매우 친절했습니다.

## 사례7 ○○ Varta (핀란드)

발생일자(Date) Date of Occurrence (time) 発生日付(時間) 発生日期(時間)	신고대상 Name of Establishment / Business concerned 申告の対象 Sam-il Gyo TIC
---	---

I have travelled in 55 countries.  
The tourist facilities here are at very high level. The tourist information kiosks are located in most important places and staff is VERY KIND and HELPFUL! I also like the fact that all the signs are in English and well marked.  
My general impression of Korea is very positive!  
Heikki Varta, Helsinki, Finland

저는 55개국을 여행했습니다. 이곳의 관광객 시설들은 매우 높은 레벨입니다. 관광객 정보 키오스크들은 대부분 중요한 장소들에 위치해 있고 직원들은 매우 친절하고 도움을 주었습니다. 모든 안내판이 영어로 되어 있고 잘 표시된 점이 맘에 듭니다. 한국에 대한 일반적인 인상은 매우 긍정적입니다.

## 사례8 ○○ ken (일본)

Date of Occurrence (time) 発生日付(時間) 発生日期(時間)	Place of Occurrence 発生場所 発生地点
---	-------------------------------------

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)。  
苦情を感じたの不便之處詳細説明。ド、計程車(包括執照)、商店或其他地方。

・市内の観光代行行をしました。ソウル、慶州、釜山に泊りました。ホテルの従業員、観光地の係、観光案内(インフォメーション)などでも案内に正確に、丁寧に答えてくれました。ホテルの土地での食事はとても助かりました。特に慶州駅前の案内の女性は丁寧な日本語で、優しい市内バス乗り方を教えて下さいました。  
またホテルにいます。  
観光地は、東京の支社からバスに乗りました。ソウルのホテルの人をよかったです。とても助かりました。  
・観光にはありません。ごみの分別処理はみかれています。

서울, 경주, 부산을 여행했으나 호텔 직원, 관광안내소에서 매우 친절하고 정확한 안내를 받았습니다. 특히 경주역 앞 안내소 여직원들은 능숙한 일본어로 어려운 시내버스 이용방법을 가르쳐 주었습니다. 다시 방문하고 싶습니다. 공사의 동경지사에서도 많은 자료를 받았고 서울 본사의 직원도 잘 가르쳐 주어 어려움 없이 여행을 할 수 있었습니다.

사례9 ○○ Chizuka (일본)

先日から『中源堂』のお皿の件で、お世話になったものです。

昨日釜山から帰国し、無事ホテルで受け取りました。

手紙も添えてあり、とても感動しました。

ソウルに続き2度目の韓国旅行でしたが、ソウルも釜山も駅構内や道で迷うと、すぐ声をかけてくださる方がいて、皆さんとても親切で驚きます。

私たちが、日本で困っている方がいたら、言葉がわからないしなあと躊躇するのはなく、何か出来る事からでも声をかけなければと見習う事が多い旅行でした。

色々手配していただきありがとうございました。

인사동에서 구입한 도자기 그릇 중 하나가 포장시 누락된 것을 부산여행 중 이용할 호텔로 보내주어 무사히 수령하였습니다. 서울과 부산에서는 역이나 길에서 망설이고 있으면 바로 말을 걸어와 주는 분이 있었고 모든 분들이 매우 친절하여 놀랐습니다. 우리도 일본에서 곤란해 하는 외국 분이 있을 때 말이 통하지 않는다고 주저하지 말고 어떻게든 도와줄 수 있는 만큼이라도 말을 걸지 않으면 안 된다는 것을 배운 여행이었습니다. 도움을 주셔서 감사합니다.

사례10 ○○ Asano (일본)

Today December 13 we took a bus from 청주 to 상수. On the way in the bus my wife found that she put her shoulderbag on the chair at a restaurant in the bus station, in which her passport, money and card and so on were. So I asked one high school student at the next seat to call to make contact with bus station. He couldnot made contact with it, but he made contact with police station in both 청주 and 상수 police station with his mobile telephone. When we arrived at 상수 bus station, he explained a police man what happened. Then the police man made a contact with 청주 경찰, 청주 경찰 found out her shoulder bag and send it to 상수 경찰 quickly. We could come back from hell with kind help of a student and many police men. we cannot help telling you what happened, because our thanks is so deep in our heart.

12월 13일 우리는 청주에서 상수(상주의 표기 오류)까지 버스를 탄 후 아내는 터미널안의 식당 의자에 여권과 돈, 카드 등이 든 가방을 두고 온 것을 알았습니다. 그래서 저는 옆자리에 앉은 고등학생에게 버스터미널로 연락해 달라고 했습니다. 터미널로는 연락이 안 되었지만 청주와 상수에 있는 경찰서로 연락을 해주었습니다. 우리가 상주터미널에 도착했을 때, 그는 경찰관에게 상황을 설명했으며 그 경찰관은 청주경찰과 연락하였고 청주경찰은 가방을 찾아서 빠르게 상주경찰에게 보내주었습니다. 우리는 한 학생과 많은 경찰관의 도움을 받았기에 마음 깊이 감사를 드립니다.



## 부록

### 2. 관광관련 참고규정

가. 소비자 분쟁해결기준 .....	123
나. 국내여행 표준약관 .....	132
다. 해외여행 표준약관 .....	136
라. 기획여행 실시 지침 .....	140
마. 여행상품 광고관련 사업자 가이드라인 .....	142
바. 식품 허위·과대광고 관련 규정 .....	144
사. 자동차대여 표준약관 .....	150
아. 관광불편신고센터 운영에 관한 규정 .....	157



## 가. 소비자 분쟁해결기준

소비자분쟁해결기준 (공정거래위원회고시 제2009-1호, 09.01.16. 개정)중

여행업, 숙박업, 자동차대여업, 운수업 관련

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

품종	피해유형	보상기준	비고
	<p>여행당일 계약조건 변경통보 또는 통보가 없을시</p> <p>-여행참가자 수의 미달로 여행사가 여행을 취소하는 경우(사전 통지기일 미준수)</p> <p>2)여행사의 계약조건 위반으로 인한 피해(여행후)</p> <p>3)여행사 또는 여행종사자의 고의 또는 과실로 인한 여행자의 피해</p> <p>4)여행중 위탁수하물의 분실, 도난, 기타사고로 인한 피해</p> <p>5)여행사의 고의·과실로 인해 여행일정의 지연 또는 운송 미완수</p>	<p>-계약금 환급 및 요금의 30% 배상</p> <p>-계약금환급 및 계약금의100%(위약금) 배상</p> <p>-여행자가 입은 손해배상</p> <p>-여행자가 입은 손해배상</p> <p>-여행자가 입은 손해배상</p> <p>-여행자가 입은 손해배상</p>	<p>-운송수단의 고장, 교통사고등 운수업체의 고의·과실에 의한 경우도 포함</p>
국외여행	<p>1)여행취소로 인한 피해</p> <p>-여행사의 귀책사유로 여행사가 취소하는 경우</p> <p>여행개시 20일전까지( ~20) 통보시</p> <p>여행개시 10일전까지(19~10) 통보시</p> <p>여행개시 8일전까지( 9~8) 통보시</p> <p>여행개시 1일전까지( 7~1) 통보시</p> <p>여행 당일 통보시</p> <p>-여행자의 여행계약 해제 요청이 있는 경우</p> <p>여행개시 20일전까지( ~20) 통보시</p> <p>여행개시 10일전까지(19~10) 통보시</p> <p>여행개시 8일전까지( 9~8) 통보시</p> <p>여행개시 1일전까지( 7~1) 통보시</p> <p>여행 당일 통보시</p> <p>-여행참가자 수의 미달로 여행개시 7일전까지 여행계약 해제 통지시</p> <p>-여행참가자 수의 미달로 인한 여행계약 해제 통지기일 미준수</p> <p>여행개시 1일전까지 통지시</p> <p>여행출발 당일 통지시</p> <p>2)여행사의 계약조건 위반으로 인한 피해(여행후)</p> <p>3)여행계약의 이행에 있어 여행종사자의 고의 또는 과실로 여행자에게 손해를 끼쳤을 경우</p>	<p>-여행자가 입은 손해배상</p> <p>-계약금 환급</p> <p>-여행요금의 5% 배상</p> <p>-여행요금의 10% 배상</p> <p>-여행요금의 20% 배상</p> <p>-여행요금의 50% 배상</p> <p>-계약금 환급</p> <p>-여행요금의 5% 배상</p> <p>-여행요금의 10% 배상</p> <p>-여행요금의 20% 배상</p> <p>-여행요금의 50% 배상</p> <p>-계약금 환급</p> <p>-여행요금의 20% 배상</p> <p>-여행요금의 50% 배상</p> <p>-여행자가 입은 손해배상</p> <p>-여행자가 입은 손해배상</p>	

품종	피해유형	보상기준	비고
◦숙박업	<p>1)성수기의 경우</p> <p>①소비자의 귀책사유로 인한 계약해제</p> <p>-사용예정일 10일전까지 취소 또는 계약체결당일 취소</p> <p>-사용예정일 7일전까지 취소</p> <p>-사용예정일 5일전까지 취소</p> <p>-사용예정일 3일전까지 취소</p> <p>-사용예정일 1일전까지 또는 사용예정일 당일 취소</p> <p>②사업자의 귀책사유로 인한 계약해제</p> <p>-사용예정일 10일전까지 취소</p> <p>-사용예정일 7일전까지 취소</p> <p>-사용예정일 5일전까지 취소</p> <p>-사용예정일 3일전까지 취소</p> <p>-사용예정일 1일전까지 또는 사용예정일 당일 취소</p> <p>2)비성수기의 경우</p> <p>①사업자의 귀책사유로 인한 계약해제</p> <p>-사용예정일 2일전까지 취소</p> <p>-사용예정일 1일전까지 취소</p> <p>-사용예정일 당일 취소</p> <p>②소비자의 귀책사유로 인한 계약해제</p> <p>-사용예정일 2일전까지 취소</p> <p>-사용예정일 1일전까지 취소</p> <p>-사용예정일 당일 취소 또는 연락 없이 불참</p>	<p>-계약금 환급</p> <p>-총요금의 10%공제 후 환급</p> <p>-총요금의 30%공제 후 환급</p> <p>-총요금의 50%공제 후 환급</p> <p>-총요금의 80% 공제 후 환급</p> <p>-계약금 환급</p> <p>-계약금 환급 및 총요금의 10% 배상</p> <p>-계약금 환급 및 총요금의 30% 배상</p> <p>-계약금 환급 및 총요금의 50% 배상</p> <p>-계약금환급 및 총요금에 해당하는 금액 배상과 교통비, 식비 등의 실비배상</p> <p>-계약금 환급</p> <p>-계약금 환급 및 총요금의 10% 배상</p> <p>-계약금 환급 및 총요금의 20%배상</p> <p>-계약금 환급</p> <p>-총요금의 10% 공제 후 환급</p> <p>-총요금의 20% 공제 후 환급</p>	<p>-소비자가 사용 당일 사용예정 시간까지 통보가 없는 경우에는 사용당일 취소로 본다.</p> <p>*성수기는 사업자가 약관에 표시한 기간을 적용하되 약관에 관련 내용이 없는 경우에는 다음의 기간을 적용한다.</p> <p>여름시즌: 7.15~8.24 겨울시즌: 12.20~2.20</p>
◦자동차대여업	<p>1)대여전 예약취소로 인한 피해</p> <p>①소비자사정에 의한 대여예약 취소시</p> <p>-사용개시일시로부터 24시간 전 취소 통보시</p> <p>-사용개시일시로부터 24시간 이내 취소 통보시</p> <p>②사업자의 사정에 의한 예약취소 또는 계약의 미체결</p> <p>2)대여개시일 당일(인도이전) 차량하자로 사용 불가능</p> <p>-동급의 대체차량 제공 가능시</p> <p>-동급의 대체차량 제공 불가능시</p> <p>3)대여기간 중 계약해지로 인한 피해</p> <p>①소비자의 귀책사유로 인한 중도 해지시</p> <p>②사업자의 귀책사유로 인한 중도 해지시</p> <p>③천재지변에 의한 사용불능</p>	<p>-예약금 전액 환급</p> <p>-예약금중 대여예정요금의 10% 공제 후 환급</p> <p>-예약금에 대여예정요금의 10% 가산 후 환급</p> <p>-대체차량 제공 또는 기 지급한 대여요금 전액환급</p> <p>-기 지급한 대여요금 전액 및 총 대여 예정요금의 10% 가산 후 환급</p> <p>-잔여기간 대여요금의 10% 공제 후 환급</p> <p>-잔여기간 대여요금의 10% 가산 후 환급</p> <p>-잔여기간 대여요금 환급</p> <p>-계약해제</p> <p>-이용 예정일로부터 실 이용가능일까지의 지연일수에 해당하는 지연보상금 배상</p> <p>-차액 환급</p>	
◦휴양콘도미니엄업	<p>1)제공된 용역이 계약내용과 다른 경우</p> <p>2)이용예정일 경과 후 공사 완공으로 인한 이용 지연</p> <p>3)부당한 이용료 징수</p>	<p>-계약해제</p> <p>-이용 예정일로부터 실 이용가능일까지의 지연일수에 해당하는 지연보상금 배상</p> <p>-차액 환급</p>	<p>-지연보상금 = (계약금+중도금)×지체율×(이용지체일수÷365)</p>

품종	피해유형	보상기준	비고
◦전세 버스 ◦특수 여객 자동차	1)사업자의 귀책사유로 인한 운송 불이행 -계약후 운송취소(출발전)  -운송도중 버스고장, 교통사고 및 기타 사유로 인하여 운송 미완수  2)계약과 상이한 운송(출발후)  3)운송종사자의 고의 또는 과실로 인한 여행자의 재산상, 신체상 피해	-계약금 환급 및 운임의 50%(위약금) 배상 -운임환급 및 여객이 입은 손해배상  -여객이 입은 손해배상  “	
◦일반 화물 ◦개별 화물 ◦용달 화물	1)운송 중 발생한 도난, 파손, 감량, 유출로 인한 사고 피해  2)운송지연으로 인한 부패·변질사고 및 연착 사고 피해  3)화기, 인화물질 및 약품 등으로 인한 피해  4)소비자와 협의된 금액을 초과한 금액 징수	-운임환급(선불시) 및 손해배상  “  “  -차액 환급	-다만, 소비자 귀책사유로 인한 손해나 천재지변 등 불가항력에 의한 경우에는 적용치 아니함  -능·수·측산물의 피해(분실, 훼손, 감량 등)에 대한 보상금액 산정은 화물 운송장상의 도착지 인도일을 기준으로 현시세를 적용함
◦시외 버스	1)위탁 수하물의 분실  2)사업자의 사정으로 인한 운송 불이행 -운행취소 -조기출발로 인한 미승차 -운송도중 고장, 교통사고 및 기타 사유로 인하여 운송 미완수  3)사업자의 사정으로 인한 운송 지연 -정상소요시간의 50% 이상 지연 -정상소요시간의 100% 이상 지연  4)운송종사자의 고의 또는 과실로 인한 신체상, 재산상 피해  5)여객이 승차권 반환시(여행보류시) -출발 전 -출발 후 2일까지  -출발 후 3일 경과 후	-여객이 입은 손해배상  -운임환급 및 운임의 10%배상 “ -여행불원시 : 잔여구간 운임환급 및 잔여구간 운임액의 20% 환급 여행계속시 : 대체차편 제공 및 잔여구간운임의 20% 환급  -운임의 10% 배상 -운임의 20% 배상  -여객이 입은 손해배상  -운임의 10% 공제 후 환급 -운임의 20% 공제 후 환급. 단, 주말, 연휴, 명절의 경우 출발 후 운임의 50% 공제 후 환급 -무효	-고속버스 등 운송약관을 참고하여 규정



품종	피해유형	보상기준	비고
◦항공 (국내 여객)	1)위탁수하물의 분실·파손	-손해배상(항공운송약관에 의거 배상)	-수하물가격 신고 후 종 가요금을 지 불한 경우 신고가격으 로 배상
◦항공 (국내 여객)	2)사업자의 고의·과실로 인한 운송 불이행. 단, 기 상상태, 공항사정, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 등 불가항력적인 사유로 인한 경우는 제외  ①대체편이 제공된 경우 3시간 이내 대체편 제공시 3시간 이후 대체편 제공시  ②대체편을 제공하지 못한 경우    ③대체편 제공을 여객이 거부한 경우	-체재필요시 적정숙식비등 경비부담   -운임의 20% 배상 -운임의 30% 배상  -운임환급 및 해당구간 항공권 또는 교환권 제공    -운임환급 및 ①의 규정에 준하여 최 초 대체편 제공가능시기를 산정하여 배상	-확약된 항공 편의 운항취 소, 확약된 예 약을 예약자 또는 탑승자 의 확인을 거 치지 않고 예 약취소, 초과 예약, 확약된 항공권 소유 자의 예약기 록 미비  -대체편은 12 시간 이내 제 공된 경우를 말함.(타 항공 사 포함)
	3)사업자의 고의·과실로 인한 운송지연. 단, 기상상 태, 공항사정, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 등 불가항력적인 사유로 인한 경우는 제외 ①2시간 이상~3시간 이내 운송 지연 ②3시간 이상 운송지연  4)항공권 미사용시 환급 조건 여객사정으로 항공권 유효기간 만료 전(또는 약관에 서 별도로 정한 기간 이내) 환급 요구시 -항공권 전부 미사용시  -항공권 일부 사용시	-체재필요시 적정숙식비등 경비부담   -운임의 20% 배상 -운임의 30% 배상    -지불운임 전액 환급  -탑승구간 적용운임 공제 후 환급	-최소시간 이 내에 예약취 소하지 않은 경우 취소수 료 공제, 적용 서비스 요금 및 통 신비 소요시 통신비를 운 임에서 공제



품종	피해유형	보상기준	비고
항공 (국내 여객)	<p>5)항공권 분실시 환급조건</p> <p>①대체항공권을 구입하지 않은 경우</p> <p>-전부 미사용 분실항공권</p> <p>-일부사용 분실항공권</p> <p>②대체항공권을 구입한 경우</p>	<p>-지불운임 전액 환급</p> <p>-탑승구간 적용운임 공제 후 환급</p> <p>-대체항공권구입금액 환급</p>	<p>-분실항공권 환급은 항공 운송약관에서 정한 기간 이내에 분실신고 및 본인 또는 타인에 의해 미사용 또는 미환급 확인 및 추후 이중사용발생 시 배상동의 후 환급함</p> <p>-분실항공권과 동일한 항공사 및 동일구간 이용조건</p>
국제 여객)	<p>1)위탁수하물의 분실, 파손 등 사고</p> <p>2)항공권 미사용시 환급조건</p> <p>여객사정으로 항공권 유효기간 만료 전(또는 약관에서 별도로 정한 기간 이내) 환급 요구시</p> <p>-항공권 전부 미사용시</p> <p>-항공권 일부 미사용시</p> <p>3)항공권 분실시의 환급조건</p> <p>①대체항공권을 구입하지 않은 경우</p> <p>-전부 미사용 분실항공권</p> <p>-일부사용 분실항공권</p>	<p>-손해배상(항공운송약관에 의거 배상)</p> <p>-항공권 구입금액에서 적용 서비스요금 및 통신비를 공제한 차액환급</p> <p>-항공권 구입금액에서 사용구간 적용 운임, 적용서비스요금 및 통신비를 공제한 차액환급</p> <p>-지불운임 전액 환급</p> <p>-탑승구간 적용운임 공제 후 환급</p>	<p>-수하물가격 신고 후 종가요금을 지불한 경우 신고가격으로 배상</p> <p>-취소시한 이내에 예약취소하지 않은 경우 취소수수료 공제, 적용 서비스요금 및 통신비 소요시 통신비를 운임에서 공제</p> <p>-분실항공권 환급은 항공 운송약관에서 정한 기간 이내에 분실신고 및 본인 또는 타인에 의해 미사용 또는 미환급 확인 및 추후 이중사용발생 시 배상동의 후 환급함.</p>

품종	피해유형	보상기준	비고
이(국제 여객)	② 대체항공권(동일 구간)을 구입한 경우	- 대체항공권 구입금액 환급	- 분실항공권과 동일한 항공사, 구간 및 등급 이용조건
	③ 분실항공권 재발행	- 탑승구간을 제외한 미사용 구간 항공권 발행	- 본인 또는 타인에 의해 이중사용 발생시 배상동의 및 적용 서비스요금(재발행수수료) 여객부담조건
	4) 사업자의 고의, 과실로 인한 운송의 불이행(확약된 항공편의 취소, 확약된 예약의 취소, OVERBOOKING, NO-RECORD). 단, 기상상태, 공항사정, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 등 불가항력적인 사유로 인한 경우는 제외	- 체재필요시 적정숙식비 등 경비부담	- 목적지 도착기준
	① 대체편이 제공된 경우 - 운항시간 4시간 이내 4시간 이내 대체편 제공시 4시간 초과 대체편 제공시	- USD 100 배상 - USD 200 배상	- 각항공사에 서 정하고 있는 탑승수속 마감시간 이후 도착자는 제외
	- 운항시간 4시간 초과 4시간 이내 대체편 제공시 4시간 초과 대체편 제공시	- USD 200 배상 - USD 400 배상	- 72시간 이내에 재확인규정 미준수하여 취소된 경우 제외
	② 대체편을 제공하지 못한 경우	- 운임환급 및 USD 400 배상	- 보상기준 금액은 최고한도임.
	③ 대체편 제공을 여객이 거부한 경우	- 운임환급 및 ①의 규정에 준하여 최초 대체편 제공가능시기를 산정하여 배상	- 운항시간 4시간을 운항거리 3,500km와 동일하게 적용
	5) 사업자의 고의, 과실로 인한 운송지연. 단, 기상상태, 공항사정, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 등 불가항력적인 사유로 인한 경우는 제외	- 체재필요시 적정숙식비 등 경비부담	- 목적지 도착기준
	① 2시간 이상~4시간 이내 운송지연	- 운임의 10% 배상	
	② 4시간 이상 운송지연	- 운임의 20% 배상	

품종	피해유형	보상기준	비고
◦선박 (국내 여객)	<p>1)위탁수하물의 분실</p> <p>2)사업자의 고의·과실로 인한 운송 불이행 -운항취소</p> <p>-운송도중 고의, 사고, 기타 사유로 운송 미완수 타선박이용 목적항까지 운송 회항시</p> <p>여행불원시</p> <p>3)사업자의 고의·과실로 인한 운송지연.</p> <p>-정상 소요시간의 50% 이상 지연시(고속선, 쾌 속선)</p> <p>4)운송인의 고의·과실로 인한 신체상, 재산상 피해</p>	<p>-여객이 입은 손해배상(여객운송약관 에 의거 배상)</p> <p>-운임환급 및 운임의 10% 배상</p> <p>-미환급(지연료 지불 별도)</p> <p>-전구간 운임 환급 및 전구간 운임의 20% 배상</p> <p>-잔여 구간운임환급 및 잔여 구간운임 의 20% 배상</p> <p>-할증운임 전액 환급</p> <p>-여객이 입은 손해배상</p>	<p>-단, 기상상 태, 항로상 태, 안전운 항관계 등 불가항력적 인 사유로 인한 경우 는 제외</p> <p>-단, 기상상태, 항로상태, 안 전운항관계 등 불가항력 적인 사유로 인한 경우 및 1시간이내 항 로의 경우는 제외</p> <p>-할증운임 기준 고속 선(15~20 노트미만): 기본운임의 15% 할증 쾌속선 (20~35노 트미만): 기 본운임의 50% 할증 쾌속선(35 노트 이상) : 기본운임의 90% 할증</p> <p>-피해에 대 한 입증책 임은 여객 이 짐</p>

## 나. 국내여행 표준약관

### 국내여행 표준약관



공정거래위원회

표준약관 제10020호

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

#### 제2조(여행업자와 여행자 의무)

- ① 여행업자는 여행자에게 안전하고 만족스러운 여행서비스를 제공하기 위하여 여행알선 및 안내·운송·숙박 등 여행계획의 수립 및 실행과정에서 맡은 바 임무를 충실히 수행하여야 합니다.
- ② 여행자는 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)

- ① 여행계약은 여행계약서(붙임)와 여행약관·여행일정표(또는 여행 설명서)를 계약내용으로 합니다.
- ② 여행일정표(또는 여행설명서)에는 여행일자별 여행지와 관광내용·교통수단·쇼핑횟수·숙박장소·식사 등 여행 실시일정 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.

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)

- ① 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.
- ② 여행업자는 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.
- ③ 여행업자는 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)

- ① 여행업자는 최저행사인원이 충족되지 아니하여 여행계약을 해제하는 경우 당일여행의 경우 여행출발 24시간 이전까지, 1박2일 이상인 경우에는 여행출발 48시간 이전까지 여행자에게 통지하여야 합니다.
- ② 여행업자가 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)

- ① 기본요금에는 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 공항항만 이용료
7. 일정표내 관광지 입장료
8. 기타 개별계약에 따른 비용

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

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

- ④ 여행자는 제1항의 여행요금을 여행업자가 지정한 방법(지로구좌, 무통장 입금 등)으로 지급하여야 합니다.
- ⑤ 희망여행요금에 여행자 보험료가 포함되는 경우 여행업자는 보험회사명, 보상내용 등을 여행자에게 설명하여야 합니다.

#### 제12조(여행조건의 변경요건 및 요금 등의 정산)

- ① 위 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 변경분은 여행출발 이전에, 여행 중 변경분은 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 발생분은 여행출발이전에, 여행 중 발생분은 여행종료 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 여행출발전 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(설명 의무)** 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 관계법령 및 일반관례에 따릅니다.

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

다. 국외여행 표준약관

국외여행 표준약관



공정거래위원회

표준약관 제10021호

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

**제2조(여행업자와 여행자 의무)**

- ① 여행업자는 여행자에게 안전하고 만족스러운 여행서비스를 제공하기 위하여 여행알선 및 안내·운송·숙박 등 여행계획의 수립 및 실행과정에서 많은 바 임무를 충실히 수행하여야 합니다.
- ② 여행자는 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 실시 하는 여행.
3. 해외여행 수속대행(이하 수속대행계약이라 함) : 여행업자가 여행자로부터 소정의 수속대행요금을 받기로 약정하고, 여행자의 위탁에 따라 다음에 열거하는 업무(이하 수속 대행업무라함)를 대행하는 것.

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

**제4조(계약의 구성)**

- ① 여행계약은 여행계약서(붙임)와 여행약관여행일정표(또는 여행 설명서)를 계약내용으로 합니다.
- ② 여행일정표(또는 여행설명서)에는 여행일자별 여행지와 관광내용·교통수단·쇼핑횟수·숙박장소·식사 등 여행 실시일정 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 여행 일정표(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 지급 받은 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 승영버스요금
3. 숙박요금 및 식사요금
4. 안내자경비
5. 여행 중 필요한 각종세금
6. 국내외 공항항만세
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 이용운송수박기관에 지급하여야 할 요금이 계약체결시보다 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.
- ② 여행업자는 제1항의 규정에 따라 여행요금을 증액하였을 때에는 여행출발일 15일전에 여행자에게 통지하여야 합니다.

#### 제13조(여행조건의 변경요건 및 요금 등의 정산)

- ① 위 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, 운송수박기관 등의 파업·휴업 등으로 여행의 목적을 달성할 수 없는 경우
- ② 제1항의 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.
- ③ 제1항의 규정에 의하지 아니하고 여행조건이 변경되거나 제14조 또는 제15조의 규정에 의한 계약의 해제·해지로 인하여 손해배상액이 발생한 경우에는 여행출발 전 발생 분은 여행출발이전에, 여행 중 발생 분은 여행종료 후 10일 이내에 각각 정산(환급)하여야 합니다.
- ④ 여행자는 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)

- ① 여행업자는 현지여행업자 등의 고의 또는 과실로 여행자에게 손해를 가한 경우 여행업자는 여행자에게 손해를 배상하여야 합니다.
- ② 여행업자의 귀책사유로 여행자의 국외여행에 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.
- ③ 여행업자는 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.
- ④ 여행업자는 자기나 그 사용인이 여행자의 수하물 수령, 인도, 보관 등에 관하여 주의(懈怠)하지 아니하였음을 증명하지 아니하면 여행자의 수하물 멸실, 훼손 또는 연착으로 인한 손해를 배상할 책임을 면하지 못합니다.

**제15조(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. 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 여행계약을 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 관제법령 및 일반관례에 따릅니다.
- ② 특수지역에의 여행으로서 정당한 사유가 있는 경우에는 이 표준약관의 내용과 달리 정할 수 있습니다.

## 라. 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 여행상품은 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 피해방지와 과장·허위 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 총경비

○ 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(규칙 개정 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 문화체육관광부장관이 정하여 고시한다.

## 마. 여행상품 광고관련 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 가격표시의 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 부당표시·광고행위 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(표시·광고법 제4조 및 중요정보고시)

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

⇒ 실제로는 여행상품 가격에 포함되어야 할 경비를 추가경비로 별도 징수함으로써 여행상품 가격을 실제보다 저렴한 것처럼 표시·광고하여 소비자를 오인시키는 부당표시·광고행위 해당 가능

■ 광고상 제시한 가격 외에 별도로 징수하는 유류할증료, 전쟁보험료, 관광진흥기금, 공항세 등 세금 명목의 추가비용을 실제 금액보다 과도하게 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 여행상품가격에 포함되어야 할 금액인 바, 이를 "세금 등"에 포함시켜 징수함으로써 당해 여행상품가격을 실제보다 저렴한 것처럼 표시·광고하여 소비자를 오인시키는 부당표시·광고행위 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 피싱인이 광고에 기재한 기본적인 여행이 불가능하므로 동 광고행위는 사실과 달리 소비자를 오인시킬 우려가 있는 허위과장광고행위임(2003. 4. 3. 의결 제2003 - 087호)

## III. Q&amp;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, 유류 할증료, 전쟁보험료** 등의 필수경비는 여행경비에 포함시켜야 함
- \* 필수 경비를 '추가경비'로 별도 징수함과 동시에 그 금액이 과다할 경우 앞에서 언급한 바와 같이 위법할 수 있음

## &lt;국외여행 표준약관상 여행요금 내역&gt;

1. 항공기, 선박, 철도 등 이용운송기관의 운임(보통운임기준) 2. 공항, 역, 부두와 호텔사이 등 송·용버스 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 비용 등은 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

## 바. 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 영양가·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·영양가·원재료·성분 또는 사용에 대한 정보를 나타내거나 알리는 행위중 다음에 해당하는 표시 및 광고는 허위표시·과대광고에 해당된다.

- (1) 법 제22조의 규정에 의하여 허가신고 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 “주문해도”·“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·영양가·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 의하여 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)

식품제조가공업 등			
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
식품판매업 등			
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 위험을 감소시킨다는 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·증·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 “주문채도” “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)

위반사항	1차위반	2차위반	3차위반
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 제18조제1항의 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)

사. 자동차대여 표준약관

## 자동차대여표준약관

### 제 1 장 총 칙

**제1조(목적)** 이 약관은 대여용자동차 임대인(이하 “회사”라 합니다)과 임차인(이하 “고객”이라 합니다) 사이의 대여용자동차 임대차계약(이하 “대여계약”이라 합니다)상의 권리의무에 관한 사항을 규정함을 목적으로 합니다.

### 제 2 장 대 여 제 약

**제2조(예약의 체결)** ①대여용자동차(이하 “렌터카”라 합니다)를 임차하려는 자는 미리 차종, 대여요금, 지연 손해금, 임차예정일시, 임차장소, 임차기간, 반환장소, 운전자, 기타 임차조건 등을 확인하여 예약을 할 수 있으며, 회사는 대여예정요금의 10%범위 내에서 예약금을 청구할 수 있습니다.

②고객이 예약내용을 변경하고자 할 때에는 사전에 회사와 합의하여야 합니다.

**제3조(예약의 취소)** ①임차예정 시간을 1시간 이상 경과하여도 대여계약이 체결되지 아니한 경우에는 예약은 취소된 것으로 합니다. 이 경우 예약금은 반환하지 아니합니다.

②고객이 자신의 사정으로 임차예정일시로부터 24시간 이전에 예약을 취소하는 경우에는 예약금 전액을 반환합니다.

③고객이 자신의 사정으로 임차예정일시 직전 24시간 내에 예약을 취소하는 경우에는 예약금을 반환하지 아니합니다.

④회사는 예약금을 수령한 후 회사의 사정으로 예약을 취소하거나 대여계약을 체결하지 못할 경우에는 고객에게 사유를 설명하고 예약금의 배액을 지급합니다.

⑤제2조에 따른 예약을 한 후 천재지변 등 불가항력적인 사유로 인하여 계약을 체결할 수 없게 된 경우에는 회사는 예약금을 고객에게 반환합니다.

**제4조(대여계약의 체결)** ①대여계약의 체결은 임대차계약서에 의하며, 임대차계약서에는 제2조 제1항에서 열거한 사항을 명시하여야 합니다.

②회사는 고객이 다음 각 호의 어느 하나에 해당할 경우 대여계약의 체결을 거절할 수 있으며, 이 경우 지급받은 예약금을 반환합니다.

1. 고객(고객 아닌 자가 임대차계약서상의 운전자인 경우에는 운전자를 말한다, 이하 이 조에서 같다)이 렌터카운전에 필요한 운전면허증을 소지하지 아니한 경우(다만, 회사는 사고발생의 빈도 및 보험적용요율 등을 감안하여 고객의 연령 및 운전경력 등을 특약으로 정할 수 있습니다)
2. 신원확인이 불가능하거나 회사의 질문 및 자료요구에 불응할 때
3. 고객이 음주상태에 있거나, 마약, 각성제, 신나 등 약물에 중독되었다고 판단될 때
4. 예약 당시 결정된 운전자와 렌터카 인수시의 운전자가 다를 때
5. 과거 렌터카 대여와 관련하여 대여요금의 체납이 있을 때

6. 과거 렌터카 대여와 관련하여 제15조 각호에 해당하는 행위가 있었을 때
7. 위 각호에 준하는 사항으로서 대여계약의 체결을 거절할 만한 객관적인 사유가 있을 때

**제5조(렌터카의 대체)** ①회사는 고객이 예약한 차종의 렌터카를 대여할 수 없을 경우에는 유사한 다른 차종의 렌터카로 대체할 수 있습니다.

②제1항에 의한 대체 렌터카의 대여요금이 예약차종의 대여요금보다 비싼 경우에는 예약차종의 대여요금을, 예약차종의 대여요금보다 싼 경우에는 대체 렌터카의 대여요금을 각 적용합니다.

③고객은 제1항에 의한 대체 렌터카의 임차를 거절할 수 있으며, 이 경우 회사는 고객에게 예약금 전액을 반환합니다.

**제6조(요금의 수령방법 등)** ①고객은 원칙적으로 약정한 대여요금을 선납하여야 합니다. 다만, 회사와 고객은 대여요금을 분납하거나 사용 후에 지급하기로 별도의 약정을 할 수 있습니다.

②고객의 요구로 인하여 대여요금 외의 추가비용이 발생한 경우에는 고객은 그 추가비용을 부담하여야 합니다.

③고객은 임차기간을 초과하여 렌터카를 사용한 경우에는 렌터카 반환시 추가로 대여요금을 지급하여야 합니다.

**제7조(회사의 대여계약 해지)** ①회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 계약을 해지할 수 있습니다.

1. 고객이 계약의 중요한 사항을 위반하여 계약을 유지하기 어려운 객관적인 사정이 존재할 때
  2. 계약 당시 고객의 개인정보가 허위로 판명된 때
  3. 대여요금을 분할납부하기로 한 경우로서 대여기간 중 차임연체액이 2기의 대여요금에 달한 때
  4. 고객(고객 아닌 자가 임대차계약서상의 운전자인 경우에는 운전자를 말한다. 이하 이 항에서 같다)의 운전면허가 취소 또는 정지된 때
  5. 고객이 교통사고를 야기한 때
  6. 렌터카 대여 후 고객이 음주운전을 한 때
  7. 렌터카 대여 후 고객이 마약, 각성제, 신나 등 약물에 취한 채 운전한 때
  8. 임대차계약서상의 운전자 이외의 자가 운전을 한 때
  9. 제15조의 금지행위를 한 때
- ②제1항에 따라 계약이 해지된 경우 회사는 잔여기간 대여요금의 10%를 공제한 후 대여요금을 고객에게 지급하여야 하고, 고객은 렌터카를 반환하여야 합니다.

**제8조(고객의 대여계약 해지)** ①고객은 렌터카 인도이전의 하자로 인하여 렌터카를 사용할 수 없는 때에는 제20조 제3항에 의한 조치를 받거나 대여계약을 해지할 수 있습니다.

- ②제1항에 따라 대여계약이 해지된 경우에는 회사는 수령한 대여요금 전액을 고객에게 반환합니다.
- ③고객은 임차기간 중이라도 회사와 합의하여 대여계약을 해지할 수 있습니다.
- ④고객의 사정에 의하여 대여계약을 해지하는 경우에는 고객은 잔여기간 대여요금의 10% 상당액을 회사에 지급하여야 합니다. 다만, 6개월 이상 장기계약의 경우 회사와 고객은 회사의 손실을 고려하여 중도해지시의 수수료를 별도로 약정할 수 있습니다.
- ⑤고객의 귀책사유로 렌터카의 사고 또는 고장이 발생한 경우 고객은 회사에 그 손해를 배상하고 계약을 해지할 수 있습니다.

**제9조(불가항력 사유로 인한 대여계약 해지)** ①임차기간 중 천재지변, 전쟁, 내란, 사변, 폭동, 소요 등 기타

불가항력 사유로 인하여 고객이 렌터카를 사용할 수 없는 경우에는 대여계약은 종료되며, 고객은 이와 같은 사실을 회사에 통보하여야 합니다.

② 제1항에 의하여 대여계약이 종료된 경우 회사는 수령한 대여요금에서 대여계약이 종료된 때까지의 대여요금을 공제한 나머지 금액을 고객에게 반환합니다.

③ 고객이 제1항의 사유로 인하여 렌터카를 반환할 수 없는 때에는 회사는 고객에게 이로 인하여 발생한 손해의 배상을 청구할 수 없습니다. 다만, 고객은 제1항의 사유가 발생한 경우 즉시 회사에 연락하고, 회사의 요청에 협조하여야 합니다.

④ 제1항의 사유로 인하여 회사가 렌터카를 대여할 수 없거나 대체렌터카를 제공할 수 없을 때에는 고객은 회사에 이로 인하여 발생한 손해의 배상을 청구할 수 없습니다.

**제10조(임차조건의 변경)** ① 고객이 대여계약의 체결 후 임차조건을 변경하고자 하는 경우에는 미리 회사의 승낙을 받아야 합니다.

② 고객이 임차기간을 연장하고자 하는 경우에는 변경 후의 임차기간에 해당하는 대여요금을 지불하여야 합니다.

③ 회사는 변경된 임차조건에 따라 업무를 수행하기 어려운 경우에는 변경을 승낙하지 않을 수 있습니다.

### 제 3 장 보험 및 점검 등

**제11조(보험가입 등)** ① 회사는 고객에게 자동차손해배상보장법에 따라 책임보험과 자동차종합보험(대인배상, 대물배상, 자기신체사고)에 가입된 렌터카를 대여합니다. 이 경우, 고객은 자동차보험약관상 승낙피보험자가 됩니다.

② 고객은 차량사고 발생시 손해를 줄이기 위해 자기차량손해에 대한 보험 또는 회사가 고객을 보호하기 위해 운영하는 차량손해면책제도 중 하나를 선택하여 가입할 수 있습니다.

③ 회사는 계약체결시 고객에게 보험가입 및 보장금액에 관한 사항을 설명하여 드립니다.

**제12조(점검표 작성 등)** ① 회사는 고객과 함께 임대차계약서에 첨부된 점검표에 의해 일상점검과 차체외관, 기본공구의 적재, 연료량 등을 확인한 후 렌터카를 인도합니다.

② 회사는 제1항에 따른 점검확인시 렌터카의 정비불량 등을 발견한 경우에는 수리 또는 부품교환 등의 조치를 취하고 그 내용을 기록·유지하여야 합니다.

### 제 4 장 책 입

**제13조(고객의 점검의무)** ① 고객은 임차기간 중 렌터카를 사용하기 전에 타이어나 차체의 외관상태 및 시동 후 엔진상태 등을 점검하여야 합니다.

② 고객은 제1항의 점검결과 이상이 발견된 경우에는 즉시 회사에 이를 통보하여야 합니다.

③ 고객은 회사의 자동차 정기점검 요청시 적극 협조하여야 합니다.

**제14조(고객의 관리책임)** 고객은 렌터카를 인도받은 시점부터 회사에 반환하는 시점까지 선량한 관리자의 주의의무를 다하여 렌터카를 사용하고 보관하여야 합니다.

**제15조(금지행위)** 고객은 임차기간 중에 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니됩니다.



1. 렌터카를 자동차운송사업 또는 이와 유사한 목적으로 사용하는 행위
2. 렌터카의 매각, 전대 또는 담보제공 등 회사의 소유권을 침해하는 일체의 행위
3. 렌터카의 차량번호판을 위조 또는 변조하거나 렌터카를 개조하는 등 그 원상을 변경하는 행위
4. 회사의 허락을 받지 아니하고 렌터카를 운전연습 및 각종 시험·경기에 사용하거나 다른 차를 전인하거나 전인에 준하는 행위
5. 법령 또는 공서양속에 위반하여 사용하는 행위
6. 임대차계약서상의 운전자 이외의 자 또는 무면허자에게 운전을 시키는 행위
7. 음주운전을 하거나 마약, 각성제, 신나 등 약물에 취한 상태로 운전하는 행위
8. 석유 및 석유대체연료 사업법 제2조 제10호의 규정에 의한 유사석유제품을 렌터카의 연료로 사용하는 행위
9. 위 각 호에 준하는 행위로 객관적으로 보아 그로 인하여 렌터카를 손상시킬 우려가 있는 행위

**제16조(배상책임)** ①고객은 임차기간 중 제15조에 해당하는 행위 기타 고객의 책임있는 사유로 인하여 회사 또는 제3자에게 손해를 끼쳤을 경우 그 손해를 배상할 책임을 집니다.

②고객이 임차기간 중 주차차 위반과 교통법규 위반 등으로 인하여 부과받은 과태료와 범칙금 등은 렌터카 반환 후에도 부담하여야 합니다.

## 제 5 장 자동차 사고의 조치 등

**제17조(사고처리)** ①고객은 렌터카 임차 중 사고가 발생한 때에는 부상자 후송 및 경찰서 신고 등 도로교통법상의 조치를 취함과 동시에 다음 각 호에서 정하는 바에 따라 처리하여야 합니다.

1. 사고상황 등을 회사에 즉시 통보
2. 사고와 관련하여 보험회사가 요청하는 서류 또는 증거의 제출
3. 사고와 관련하여 제3자와 합의 또는 협의를 할 경우 사전에 회사와 협의
4. 렌터카의 수리는 특별한 사유가 있는 경우를 제외하고는 회사와 협의를 거쳐 확정된 공장 또는 자동차관리법령에서 규정한 자동차종합정비업체 등에 수리 의뢰

②회사는 제1항 제4호에 따라 렌터카를 수리하는 경우 사전에 예상비용을 고객에게 통지하고, 수리 후에는 소요된 비용을 고객에게 청구합니다.

③고객이 제1항 각 호의 어느 하나를 위반하거나 회사와 협의되지 아니한 곳으로 렌터카를 이동, 전인, 수리 등을 행하여 렌터카 운행에 지장이 초래되어 재수리 등으로 발생하는 추가비용은 고객이 부담하여야 합니다.

④회사와 고객은 사고해결을 위해 노력하여야 하며, 협조를 태만히 하여 상대방에게 손해를 입힌 경우에는 귀책사유에 따라 그 손해를 배상할 책임을 집니다.

**제18조(보험처리 등)** ①고객은 사고발생시 회사가 체결한 자동차보험 및 제11조 제2항에 의한 자기차량손해보험 또는 차량손해면책제도의 보장범위 내에서 손해를 보상받을 수 있습니다. 다만, 고객 또는 임대차 계약서상 운전자의 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 발생한 손해와 자동차보험약관에서 정한 면책사항에 해당하는 경우에는 일부 또는 전부를 보상받지 못합니다.

1. 고의로 인한 손해
2. 무면허운전 사고로 인한 손해
3. 영리를 목적으로 렌터카를 전대하거나 요금 또는 대가를 받고 렌터카를 사용하다가 생긴 사고로 인한 손해
4. 범죄를 목적으로 렌터카를 사용하다가 발생한 손해
5. 음주운전 사고로 인한 손해
6. 마약, 각성제, 신나 등 약물에 취한 상태에서 운전하다가 생긴 사고로 인한 손해

**7. 렌터카를 경기용이나 연습용 또는 시험용으로 사용하다가 생긴 사고로 인한 손해**

**8. 임대차계약서상의 운전자 이외의 자가 렌터카를 운전하다가 생긴 사고로 인한 손해**

②고객은 제1항의 보상을 받음에 있어, 고객의 귀책사유로 인한 사고의 경우 자동차보험 및 자기차량손해 보험에 가입한 경우 보험사에, 차량손해면책제도에 가입한 경우는 회사에 자기부담금을 별도로 지급하여야 합니다.

③고객이 제11조 제2항의 자기차량손해보험 또는 차량손해면책제도에 가입하지 않고 사고가 발생하여 차량이 파손된 경우 고객은 사고당시 차량기준가액 등을 기준으로 회사에 손해를 배상하여야 합니다.

④제11조 제2항의 자기차량손해보험 또는 차량손해면책제도에 의한 보장금액이 고객의 배상책임금액보다 부족한 때에는 그 부족액은 고객이 부담하여야 합니다.

⑤대여계약이 종료되었음에도 고객이 회사에 렌터카를 반환하지 않고 운행하다가 생긴 사고는 회사의 자동차보험 가입에도 불구하고 고객이 손해배상책임을 져야 하며, 그 사고로 인하여 회사에 손해가 발생한 경우에는 고객은 회사에 그 손해를 배상하여야 합니다.

**제19조(휴차손해 등 부담)** ①고객은 고객의 귀책사유에 의한 사고로 렌터카를 수리할 경우에는 그 수리기간의 영업손해를 배상하여야 하고, 렌터카가 수리 불가능할 정도로 파손되거나 도난된 경우에는 렌터카의 재구매 및 등록 등에 소요되는 기간의 영업손해를 부담하여야 합니다.

②회사는 제1항에 의하여 고객이 부담할 손해액을 정하는 경우 동종차량의 대여요금 등을 감안한 객관적인 산정자료를 제시하여야 합니다.

③회사가 제2항에 의한 객관적인 산정자료를 제시하지 않는 경우 고객은 수리기간 또는 재구매 및 등록에 소요되는 기간에 해당하는 대여요금의 50%를 부담하여야 합니다.

**제20조(고객의 렌터카 이상 또는 고장 발생시 조치)** ①고객은 임차 중 렌터카의 이상 또는 고장을 발견한 때에는 회사에 연락하고 그 처리방향에 대하여 협의하여야 합니다.

②고객의 고의·과실로 렌터카의 이상이나 고장이 발생한 경우에는 렌터카의 인수 및 수리에 소요되는 비용을 고객이 부담하여야 합니다.

③렌터카 인도이전의 하자로 인하여 렌터카를 사용 불능하게 되거나 수리가 필요하게 되었을 때 고객은 회사로부터 대체 렌터카의 제공 또는 이에 준하는 조치를 받을 수 있습니다.

④회사는 제3항에서 정한 조치를 할 수 없는 경우에는 고객에게 대여요금을 반환하고, 렌터카 회수 등에 필요한 비용을 부담합니다.

## 제 6 장 반 환

**제21조(렌터카의 반환시기 등)** 고객은 약정한 대여기간 종료시점 또는 대여계약 중도해지시에 렌터카를 회사에 반환하여야 합니다.

**제22조(렌터카의 확인 등)** ①고객은 렌터카를 회사에 반환할 때 통상적 사용으로 인한 마모 등을 제외하고는 인수시 확인한 상태 그대로 반환하여야 합니다.

②회사는 렌터카 반환 시 고객의 입회하에 렌터카의 상태를 확인합니다.

③회사가 렌터카를 반환받을 때에는 고객 입회하에 렌터카 내의 고객 또는 동승자의 유류품의 잔류 여부를 확인합니다.

**제23조(렌터카의 반환장소 등)** ①고객은 약정한 반환장소에서 렌터카를 반환하여야 합니다. 다만, 제10조 제1항에 의하여 반환장소가 변경된 경우에는 변경 후의 반환장소에서 반환하여야 합니다.

②고객의 사정에 의하여 반환장소가 변경되어 렌터카회수에 추가비용이 발생한 경우에는 고객은 그 비용을 부담하여야 합니다.

**제24조(렌터카 미반환에 대한 조치)** ①회사는 고객이 대여기간 종료시로부터 24시간을 경과하여도 반환장소에 렌터카를 반환하지 아니하거나 회사의 반환 청구에 응하지 않을 때에는 렌터카 회수 및 손해보전에 필요한 모든 법적 조치를 취할 수 있습니다.

②회사는 제1항에 해당되는 경우 렌터카의 소재를 확인하기 위하여 고객에게 전화를 하거나 주소지를 방문하여 함께 거주하는 가족 및 친족 등에게 청취조사를 할 수 있으며, 차량위치정보시스템의 작동 등 필요한 조치를 취할 수 있습니다. 다만, 회사는 렌터카 대여시 차량위치정보 확인이 가능한 자동차를 대여할 경우에는 그 사실을 고객에게 고지하고 확인을 받아야 합니다.

③회사는 제2항의 조치에도 불구하고 **대여기간 종료시로부터 7일이 경과하였음에도 렌터카와 고객의 소재가 불명한 때에는 도난신고 등 필요한 조치를 취할 수 있습니다.** 이 경우 회사는 제2항에 따른 조치를 취하였음에도 렌터카와 고객의 소재가 불명함을 입증하여야 합니다.

④고객은 제1항 내지 제3항에 해당하는 경우 회사에 입힌 손해를 배상할 책임을 지며, 렌터카 회수 및 고객·운전자의 소재확인 등에 소요된 비용을 부담하여야 합니다.

⑤회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 고객의 계약위반으로 인한 동종 또는 유사한 피해를 방지하기 위하여 계약시 수집·이용목적, 수집항목, 보유 및 이용기간 등이 기재된 별도의 “개인정보 이용동의서” 및 개인정보를 제공받는 자, 목적, 항목, 보유 및 이용기간 등이 기재된 별도의 “제3자 제공동의서”에 동의를 받아 피해가 발생한 경우에 한하여 동종사업자 및 사업자단체에게 개인정보를 제공할 수 있습니다.

1. 고객이 회사의 렌터카 반환요구에도 불구하고 정당한 사유 없이 렌터카를 반환하지 않거나 연락이 되지 않는 상태에서 렌터카 반환일로부터 익일 영업시간 내에 반환하지 아니한 경우
2. 고객이 대여요금을 연체하여 회사가 상당기간 동안 2회 이상 납부를 최고하였음에도 계속 연체하고 있는 경우. 단, 고객에게 부득이한 사유가 있는 경우에는 제외합니다.
3. 렌터카를 불법 매매 또는 개조한 경우
4. 차량번호판 위조 또는 범죄에 사용하는 등 불법행위에 이용한 경우
5. 렌터카를 전대, 담보제공 또는 매각하는 등 회사의 소유권을 침해하는 일체의 행위를 한 경우
6. 교통사고 후 도주 또는 렌터카를 방치한 경우
7. 렌터카를 자동차운송사업 또는 이와 유사한 목적으로 사용한 경우
8. 임대차계약서상의 운전자 이외의 자 및 무면허운전자가 운전하다 사고가 발생한 경우
9. 렌터카를 운전연습 및 각종 시험·경기에 사용한 경우
10. 다른 차를 전인 혹은 전인에 준하는 행위를 한 경우
11. 위 각 호에 준하는 행위로 회사에 중대한 손해를 발생시키는 경우

⑥회사는 제5항에 따라 제공받은 고객의 정보를 고객으로부터 동의받은 목적과 다른 목적으로 이용할 수 없습니다.

⑦회사가 제1항 내지 제6항에 의한 업무를 처리하는 과정에서 고의 또는 과실로 고객에게 손해를 입힌 경우에는 배상책임을 부담합니다.

## 제 7 장 보 칙

**제25조(지연손해금)** 회사와 고객은 이 약관에 따른 금전채무의 이행을 지체한 경우 상사법정이율에 따른 지연손해금을 지급하여야 합니다.

**제26조(계약의 세칙)** 회사는 이 약관이 정한 범위 내에서 고객의 이해가 용이하도록 세부사항을 규정하는

세칙을 정할 수 있습니다.

**제27조(신용조회)** 회사는 고객의 동의를 받아 대여계약 체결 전 신용정보기관을 통하여 고객의 신용상태를 조회·확인할 수 있습니다.

**제28조(관할법원)** 이 약관의 해석과 이에 근거한 대여계약에 관련된 법적 분쟁이 발생할 경우 소송은 민사소송법상의 관할법원에 제기합니다. 단, 회사와 고객이 관할법원에 대해 약정할 경우에는 그에 따릅니다.

## 아. 관광불편신고센터 운영에 관한 규정

## 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 제161호  
 개정 2009. 9. 1 문화체육관광부훈령 제99호

**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·광역시·도지사(이하 “시·도지사”라 한다) 및 한국관광공사·시장은 신고센터를, 한국일련여행협회장은 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 문화체육관광부장관에게 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·구타법령에 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 부담으로 한다.

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

② 신고된 사항의 처리·처리기간의 제산·처리결과와 통지 등은 민원사무처리에 관한 법률에서 정하는 바에 따르며, 처리기간은 다음 각호의 기간 이내에 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 3 근무시간 이내에 모사전송(FAX)이나 컴퓨터통신 등을 이용하여 타기관이나 단체에 송부하여야 한다.

④ 한국관광공사는 외국어 신고사항에 대하여는 8 근무시간 이내에 번역하여 처리기관에 이송하여야 하며 처리기관은 외국어 신고사항에 대하여는 영어 또는 자국어로 회신하여야 한다.

**제7조(처리기관)** ① 신고사항의 처리기관은 다음 각호와 같다.

1. 문화체육관광부

가. 관할 관광사업체에 관련된 행정조치, 정책적 건의사항 등

나. 삭 제

다. 삭 제

2. 한국관광공사

가. 감사서한 및 안내사항

나. 전화·면담신고 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 문화체육관광부장관, 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 여행업과 관련된 불편사항을 한국일반여행업협회에 이송하여 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 업제·학제·법조제·시민단체 관계자 등으로 구성된 관광불편신고처리위원회를 설치·운영할 수 있다. 다만, 한국일반여행업협회장은 제7조 제1항 제4호의 기능을 수행하기 위하여 법조제, 업제, 시민단체, 학제 등으로 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 한국관광공사사장은 별지 제6호서식에 의거 매년 관광불편신고종합분석결과를 다음연도 2월말까지 작성하여 문화체육관광부장관에게 제출하여야 한다.

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

② 문화체육관광부장관은 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.

**제14조((유효기간)** 이 훈령은 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령훈령 제248호)에 따라 이 훈령을 발령한 후의 법령이나 현실 여건의 변화 등을 검토하여야 하는 2012년 8월 31일까지 효력을 가진다.

## 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>(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>To : Tourist Complaint Center KOREA NATIONAL 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;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px 10px;">1</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px 10px;">0</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px 10px;">0</div> <div style="font-size: 24px;">-</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px 10px;">6</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px 10px;">0</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px 10px;">9</div> </div>	

(後)

<p>여행중 불편한 점이나 건의사항 이 있으면 이엽서에 기재하여 우체통에 넣어 주시기 바랍니다.</p>	<p>Please note any difficulty experienced and this card into a mailbox.</p>	
<p>Date of Occurrence</p> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; margin-top: 5px;"></div> <p style="text-align: center;">生      月      日</p>	<p>Place of Occurrence</p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; margin-top: 5px;"></div>	



## 【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.

【별표1】

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)

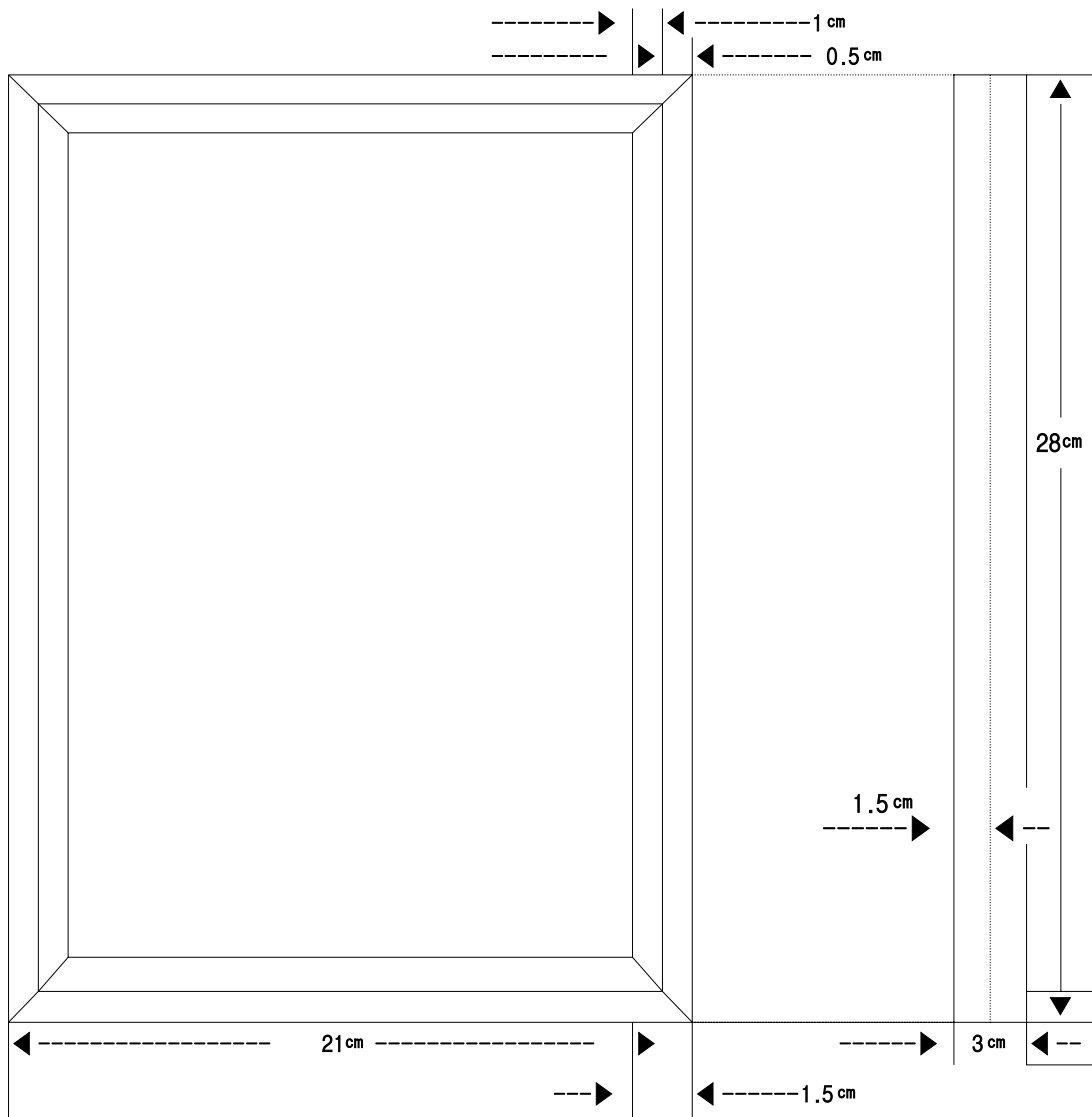
한국관광공사 관광불편신고센터, 서울중앙우체국사서함903

TOURIST COMPLAINT CENTER, KOREA NATL TOURISM CORP.  
C.P.O. Box 903, SEOUL

案内 韓國旅行中

## 【별표2】

## 게 시 용 액 자 사 양 서



1. 규모 : 가로 21cm×세로 28cm
2. 재료 : 테-목재(백색페인트)  
전면-유리, 후면-합판(유동식접착목재 받침대)

## 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  
문 서 번 호 :

## 기 관 명

(전화번호)

수신 :

참조 :

제목 : 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 이송	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														

분류기호 및  
문 서 번 호

기 관 명  
(전화번호)

수 신 :

20. . . . .  
(수신처보존기간)

참 조 :

제 목 : 관광불편신고종합분석결과

발신명의 : (인)

○ 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

## 3. 전국 관광불편신고센터 설치현황

설치기관		전화	팩스	주소
1	한국관광공사	02)735-0101	02)777-0102	서울특별시 중구 청계천로 40
2	서울특별시(관광사업지원팀)	02)3707-9432	02)3707-9429	서울특별시 중구 태평로1가 25 서울프레스센터 9층
3	부산광역시(관광진흥과)	051)888-8254	051)888-3509	부산광역시 연제구 중앙로 2001
4	대구광역시(관광문화재과)	053)803-3886	053)803-3879	대구광역시 중구 공평로 130
5	인천광역시(관광진흥과)	032)440-4044	032)440-8676	인천광역시 남동구 시청앞길 25
6	광주광역시(관광진흥과)	062)613-3633	062)613-3629	광주광역시 서구 내방로 410
7	대전광역시(관광문화재과)	042)600-3564	042)600-2719	대전광역시 서구 향촌길 70
8	울산광역시(관광과)	052)229-3854	052)229-3849	울산광역시 남구 중앙로 182
9	경기도(관광진흥과)	031)249-8542	031)249-3339	경기도 수원시 팔달구 도청앞길 63
10	강원도(관광마케팅사업본부)	033)249-3345	033)249-4049	강원도 춘천시 중앙로 1
11	충청북도(관광항공과)	043)220-4674	043)220-4669	충청북도 청주시 상당로 158
12	충청남도(관광산업과)	042)220-3331	042)220-3336	대전광역시 중구 중앙로 155
13	전라북도(관광산업과)	063)280-3331	063)280-3339	전라북도 전주시 완산구 효자로 2
14	전라남도(관광정책과)	061)286-5223	061)286-4770	전라남도 무안군 삼향면 오룡길1
15	경상북도(관광산업과)	053)950-2805	053)950-3339	대구광역시 북구 연암로 60
16	경상남도(관광진흥과)	055)211-4856	055)211-4859	경상남도 창원시 대방로 1
17	제주특별자치도(관광정책과)	064)710-3323	064)710-3329	제주특별자치도 제주시 문연로 2
18	속초시(관광과)	033)639-2541	033)639-2384	강원도 속초시 중앙로 461
19	경주시(문화관광과)	054)779-6274	054)779-6399	경상북도 경주시 양정로 260
20	아산시(관광체육과)	041)540-2631	041)540-2138	충청남도 아산시 시민로 124
21	공주시(관광축제팀)	041)840-2836	041)840-2848	충청남도 공주시 봉황로 342
22	통영시(관광과)	055)650-4614	055)650-4699	경상남도 통영시 해안로 54
23	부여군(문화관광과)	041)830-2252	041)830-2239	충청남도 부여군 부여읍 계백로 399
24	여행불편처리센터(KATA)	1588-8692	02)715-8694	서울특별시 마포구 도화2동 51-1 성우BD 709호

#### 4. 지자체 자체 신고접수 현황

구분	유형	처리내용			건수
		기관이송	직접처리	처리불가	
서울특별시	미통보				
부산광역시	유객알선	2			2
	관광종사원		1		1
	기타		1		1
	문의 및 협조		5		5
	총	2	7		9
대구광역시	접수실적 없음				
인천광역시	접수실적 없음				
광주광역시	여행사		1		1
	총		1		1
울산광역시	접수실적 없음				
대전광역시	숙박	3	1		4
	여행사	2	1		3
	쇼핑	1			1
	음식점	3			3
	버스	1			1
	관광종사원		1		1
	기타	7	6		13
	문의 및 협조		1		1
	기타 (불편 외 사항)		1		1
	총	17	11		28
경기도	숙박	4			4
	음식점	4			4
	택시	2			2
	안내표지판	2			2
	버스	1			1
	관광종사원	1			1
	기타	9	9	1	19
	총	23	9	1	33
강원도	숙박	2	24		26
	쇼핑		4		4
	음식점	2	31	1	34
	택시		2		2
	유객알선		6		6
	분실/도난		3		3
	안내표지판		25		25
	버스		18		18
	관광종사원		12		12
	기타	1	123	2	126
	문의 및 협조		7333		7333
	여행소감		34		34
	감사내용		38		38
	기타 (불편 외 사항)		799		799
	총	5	8452	3	8460



구분	유형	처리내용			건수
		기관이송	직접처리	처리불가	
경상북도	숙박	2			2
	여행사	1			1
	음식점	2			2
	택시	1			1
	안내표지판	1			1
	관광종사원	1	3		4
	기타	3	2		5
	총	11	5		16
경상남도	접수실적 없음				
전라북도	접수실적 없음				
전라남도	숙박	1	2		3
	쇼핑		1		1
	음식점		2		2
	공항/항공		1		1
	안내표지판		2		2
	기타		4		4
	총	1	12		13
충청북도	숙박		4		4
	쇼핑		1		1
	음식점		10		10
	안내표지판	2	5		7
	버스		1		1
	관광종사원		1		1
	기타		17		17
	문의 및 협조		872		872
	여행소감		24		24
	감사내용		25		25
	기타 (불편 외 사항)		1		1
	총	2	961		963
충청남도	숙박	4			4
	음식점	2			2
	유객알선	2			2
	기타	6	2		8
	총	14	2		16
제주특별자치도	숙박	13	22		35
	여행사	14	4		18
	쇼핑		19		19
	음식점	27			27
	택시		21		21
	안내표지판	4			4
	버스		27		27
	관광종사원		6		6
	기타	81	53		134
	문의 및 협조	35	129		164
	여행소감		8		8
	감사내용		5		5
	기타 (불편 외 사항)	105	173		278
	총	279	467		746

구분	유형	처리내용			건수
		기관이송	직접처리	처리불가	
경주시	숙박		2		2
	음식점		1		1
	기타	1	2		3
	문의 및 협조		27		27
	총	1	32		33
속초시	숙박		3		3
	관광종사원		2		2
	기타		18		18
	문의 및 협조		6		6
	총		29		29
아산시	숙박		3		3
	음식점		1		1
	분실/도난		1		1
	총		5		5
공주시	숙박		2		2
	버스		2		2
	관광종사원		1		1
	기타		1		1
	문의 및 협조		160		160
	기타 (불편 외 사항)		10		10
	총		176		176
통영시	숙박		3		3
	여행사		1		1
	음식점		10		10
	안내표지판		4		4
	버스		5		5
	관광종사원		2		2
	기타		9		9
	문의 및 협조		2		2
	감사내용		1		1
	기타 (불편 외 사항)		2		2
부여군	총		39		39
	숙박		1		1
	음식점		2		2
	버스		1		1
	관광종사원		1		1
	기타		5		5
	문의 및 협조		2		2
	여행소감		1		1
	총		13		13

※ 2006.4.26 관광불편신고센터운영에관한 규정 개정으로 각 처리기관에서 처리내용을 매 분기 공사로 통보하는 조항(제 12조) 신설

**1330** 24시간 관광통역 안내전화 1330!

당신의  
여행친구!



신속하고 편안한  
관광안내

무료통역  
영어, 일어, 중국어

24시간 연중무휴



just call  
**1330**  
대한민국 관광안내전화

언제 어디서나 1330을 눌러주세요!  
대한민국 구석구석 여행이 즐거워집니다.

일반전화 1330 / 휴대전화 02-1330  
★1330은 부가정보이용료가 없는 공공서비스입니다.



한국관광공사