

2010

**관광불편신고 종합분석서**

2011. 2



# 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 ..... 11
4. 관광불편신고 접수방법별 현황 ..... 19
5. 관광불편신고 발생지역별 현황 ..... 23
6. 관광불편신고 월별 접수현황 ..... 25
7. 관광불편신고 처리방법 및 조치결과별 현황 .. 27

## III 관광불편신고 유형별 세부 분석 / 29

1. 쇼 핑 ..... 29
2. 여행사 ..... 36
3. 숙박 ..... 45
4. 택 시 ..... 53
5. 공항 및 항공 ..... 59
6. 콜 뱅 ..... 65
7. 음식점 ..... 70
8. 분실 및 도난 ..... 77
9. 관광종사원 ..... 79
10. 기 타 ..... 84
11. 불편 외 사항 ..... 87

# 목차

## IV 관광불편신고 종합 분석 결과 / 89

1. 관광불편신고 전체 현황 ..... 89
2. 관광불편신고 유형별 특성 및 개선방안 .. 93
3. 2010년 관광불편신고 분석 총평 ..... 102

## V 부 록 / 105

1. 2010년 주요 신고사례 ..... 105
2. 관광관련 참고규정 ..... 143
3. 전국 관광불편신고센터 설치현황 ..... 192
4. 지자체 자체 신고접수 현황 ..... 193

## 표목차

【표 1】 연도별 불편신고 접수현황 (2000~2010년) .....	5
【표 2】 관광불편신고 유형별 접수현황 (2008~2010년) .....	7
【표 3】 2010년 불편사항 유형별 주요 불편내용 .....	10
【표 4】 불편사항 내·외국인 접수현황 (2009~2010년) .....	11
【표 5】 관광불편신고 국적별 접수현황 (2008~2010년) .....	15
【표 6】 관광불편신고 주요 국가별 접수현황 (2009~2010년) .....	17
【표 7】 관광불편신고 접수방법별 현황 (2008~2010년) .....	19
【표 8】 관광불편신고 발생지역별 현황 - 내/외국인별 (2008~2010년) ..	24
【표 9】 관광불편신고 월별 접수현황 (2008~2010년) .....	25
【표 10】 관광불편신고 처리방법별 현황 (2008~2010년) .....	27
【표 11】 2010년 관광불편신고 조치결과별 현황 .....	28
【표 12】 쇼핑관련 불편신고 연도별 현황 (2005~2010년) .....	29
【표 13】 쇼핑관련 불편신고 내용 (2008~2010년) .....	30
【표 14】 여행사관련 불편신고 연도별 현황 (2005~2010년) .....	36
【표 15】 여행사관련 불편신고 내용 (2008~2010년) .....	37
【표 16】 2010년 여행업 등록 업종별 불편내용 .....	38
【표 17】 숙박관련 불편신고 연도별 현황 (2005~2010년) .....	45
【표 18】 숙박관련 불편신고 내용 (2008~2010년) .....	46
【표 19】 2010년 숙박업 형태별 불편신고 내용 .....	49
【표 20】 택시관련 불편신고 연도별 현황 (2005~2010년) .....	53
【표 21】 택시관련 불편신고 내용 (2008~2010년) .....	54
【표 22】 공항 및 항공관련 불편신고 연도별 현황 (2005~2010년) .....	59
【표 23】 공항 및 항공관련 불편신고 내용 (2008~2010년) .....	60
【표 24】 음식점관련 불편신고 연도별 현황 (2005~2010년) .....	70
【표 25】 음식점관련 불편신고 내용 (2008~2010년) .....	71
【표 26】 분실 및 도난관련 불편신고 연도별 현황 (2005~2010년) .....	77
【표 27】 관광중사원관련 불편신고 연도별 현황 (2005~2010년) .....	79
【표 28】 관광중사원관련 불편신고 내용 (2008~2010년) .....	80

## 그림목차

【그림 1】 연도별 불편신고 접수현황 (2000~2010년) .....	6
【그림 2】 연도별 외래객 국적별 방한 비율 및 주요시장 입국자 성장률 .....	6
【그림 3】 전체 불편신고 유형별 접수현황 (2009~2010년) .....	8
【그림 4】 2010년 불편사항 유형별 분포 .....	8
【그림 5】 불편사항 유형별 접수 비율 (2008~2010년) .....	9
【그림 6】 불편사항 내국인 유형별 접수현황 (2008~2010년) .....	12
【그림 7】 불편사항 외국인 유형별 접수현황 (2008~2010년) .....	12
【그림 8】 내·외국인 불편사항 접수현황 (2008~2010년) .....	13
【그림 9】 2010년 관광불편신고 국적별 접수현황 .....	14
【그림 10】 2010년 관광불편신고 국적별 접수현황 및 전년대비 증감율 .....	15
【그림 11】 2010년 관광불편신고 유형별/국적별 접수현황 .....	16
【그림 12】 주요 3개국 불편유형별 접수 건수 증감 현황 (2009~2010년) .....	18
【그림 13】 중화권 세부 국가별 관광불편신고 접수현황 (2009~2010년) .....	18
【그림 14】 2010년 관광불편신고 접수방법별 현황 .....	19
【그림 15】 2010년 관광불편신고 접수방법별 현황 및 전년대비 증감율 .....	20
【그림 16】 2010년 관광불편신고 유형별 접수방법 현황 .....	21
【그림 17】 2010년 관광불편신고 국적별 접수방법 현황 .....	22
【그림 18】 2010년 관광불편신고 발생지역별 현황 .....	23
【그림 19】 관광불편신고 발생지역별 비율 .....	23
【그림 20】 관광불편신고 월별 접수현황 (2008~2010년) .....	25
【그림 21】 2010년 외래객 월별 입국 현황 .....	26
【그림 22】 관광불편신고 처리방법별 현황 (2008~2010년) .....	27
【그림 23】 2010년 쇼핑관련 불편신고 내용 .....	30
【그림 24】 2010년 쇼핑관련 불편신고 국적별 접수현황 .....	31
【그림 25】 2010년 쇼핑관련 불편신고 접수방법 .....	32
【그림 26】 2010년 쇼핑관련 불편신고 처리방법 .....	32
【그림 27】 2010년 여행사관련 불편신고 내용 .....	37
【그림 28】 2010년 여행사 불편신고 국적별 접수현황 .....	38

## 그림목차

【그림 29】 2010년 여행사 불편신고 접수방법별 현황 .....	39
【그림 30】 2010년 여행사 불편신고 처리방법별 현황 .....	39
【그림 31】 2010년 숙박관련 불편신고 내용 .....	45
【그림 32】 2010년 숙박관련 불편신고 국적별 접수현황 .....	47
【그림 33】 2010년 숙박관련 불편신고 접수방법 .....	48
【그림 34】 2010년 숙박관련 불편신고 처리방법 .....	48
【그림 35】 2010년 택시관련 불편신고 내용 .....	54
【그림 36】 2010년 택시관련 불편신고 국적별 접수현황 .....	55
【그림 37】 2010년 택시관련 불편신고 접수방법별 현황 .....	56
【그림 38】 2010년 택시관련 불편신고 처리방법별 현황 .....	56
【그림 39】 2010년 공항 및 항공관련 불편신고 내용 .....	60
【그림 40】 2010년 공항 및 항공관련 불편신고 국적별 현황 .....	61
【그림 41】 2010년 공항 및 항공관련 불편신고 접수방법별 현황 .....	62
【그림 42】 2010년 공항 및 항공관련 불편신고 처리방법별 현황 .....	62
【그림 43】 2010년 콜밴관련 불편신고 내용 .....	65
【그림 44】 2010년 콜밴관련 불편신고 국적별 현황 .....	66
【그림 45】 2010년 콜밴관련 불편신고 접수방법별 현황 .....	67
【그림 46】 2010년 콜밴관련 불편신고 처리방법별 현황 .....	67
【그림 47】 2010년 음식점관련 불편신고 내용 .....	71
【그림 48】 2010년 음식점관련 불편신고 국적별 현황 .....	72
【그림 49】 2010년 음식점관련 불편신고 접수방법 .....	73
【그림 50】 2010년 음식점관련 불편신고 처리방법 .....	73
【그림 51】 2010년 분실 및 도난관련 불편신고 국적별 현황 .....	77
【그림 52】 2010년 분실 및 도난관련 불편신고 접수방법별 현황 .....	78
【그림 53】 2010년 관광중사원관련 불편신고 내용 .....	79
【그림 54】 2010년 관광중사원관련 불편신고 국적별 현황 .....	80
【그림 55】 2010년 관광중사원관련 불편신고 접수방법 .....	81

## 그림목차

【그림 56】 2010년 관광종사원관련 불편신고 처리방법 .....	81
【그림 57】 2010년 기타 불편신고 국적별 접수현황 .....	84
【그림 58】 2010년 기타 불편신고 접수방법별 현황 .....	85
【그림 59】 2010년 기타 불편신고 처리방법별 현황 .....	85
【그림 60】 불편 외 사항 연도별 접수현황 (2007~2010년) .....	87
【그림 61】 2010년 불편 외 사항 국적별 접수현황 .....	88
【그림 62】 2009~2010년 불편사항 전체 유형별 분류 .....	89
【그림 63】 2009~2010년 관광불편신고 국적별 현황 .....	90
【그림 64】 2009~2010년 관광불편신고 신고방법별 현황 .....	91
【그림 65】 2009~2010년 전체 불편신고접수 처리방법별 현황 .....	92
【그림 66】 2010년 관광불편신고 유형별 접수인 국적 현황 .....	93
【그림 67】 2010년 관광불편신고 국적별 접수방법 .....	94
【그림 68】 2009~2010년 내국인 불편사항 유형별 분포 .....	102
【그림 69】 2009~2010년 외국인 불편사항 유형별 분포 .....	103

## 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

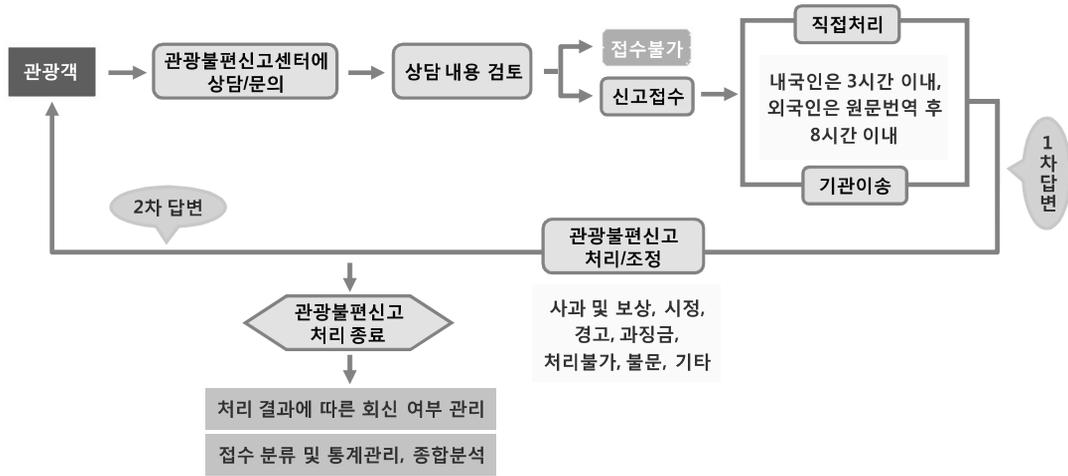
#### 1) 관광불편신고센터 주요 연혁

- 1977. 6. 관광불편신고센터 설치(관광사업 개선전담반 내)
- 1978. 4. 한국관광공사에서 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. 한국일반여행업협회 여행불편처리센터 설립
  - \* 현재 공사 및 한국일반여행업협회(KATA)를 포함, 전국 24개 시·도·군에서 관광 불편신고센터를 설치 운영 중
- 2010. 3. 관광불편신고센터 운영에 관한 규정 개정(문화체육관광부훈령 제120호)

## 2) 공사 관광불편신고센터 운영현황

- 운영방법
  - 월~금요일까지(09:00~18:00) 담당 2인(영어, 일어)
  - 업무 종료 후, 공휴일 및 주말 : 자동응답기 음성녹음 접수
- 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)>고객센터>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 : 750건(2010년)
  - ☞ 신고인 미상 또는 관련 기관에 이미 신청한 동일 신고사항 등 접수 불가 사안, 단순 문의사항, 자료제공 건수 등은 제외
- 관련업무
  - 관광불편신고 안내문·엽서 제작 및 배포
  - 타기관 운영 관광불편신고센터의 분기별 관광불편신고 처리현황 취합

- 불편신고 처리 흐름도



### 3. 관광불편신고센터 운영에 관한 주요규정

(문화체육관광부 훈령 120호, 2010. 3. 25 개정 )

#### 1) 신고센터(제3조)

- 서울특별시·특별자치도지사·광역시장·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·특별자치도·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 제출하여야 한다.

**II 관광불편신고 현황**

**1. 관광불편신고 연도별 접수현황 (2000~2010년)**

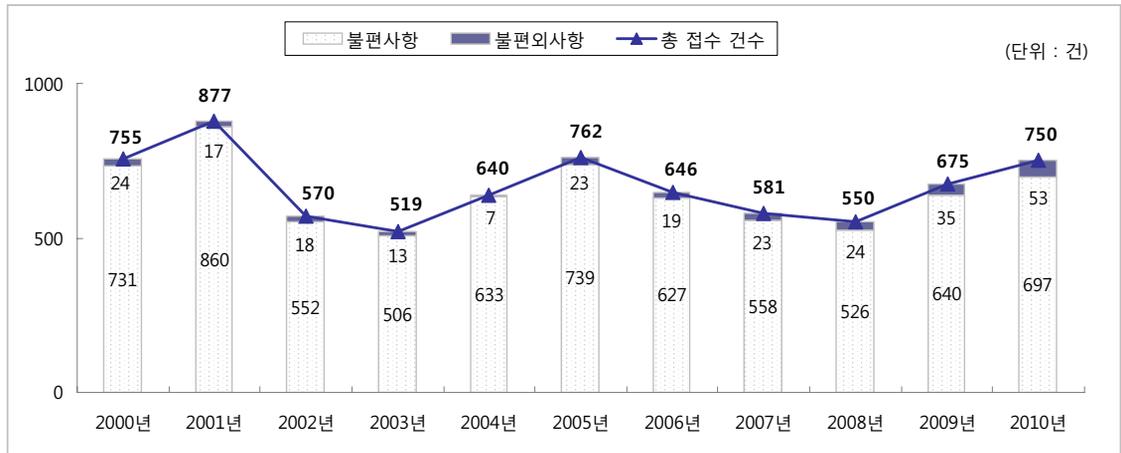
- 관광불편신고는 2001년까지 증가세를 보이다가 2002년 전후 월드컵 개최와 맞물려 각종 관광환경 개선 조치가 집중적으로 이루어짐에 따라 큰 폭으로 감소하였음. 그러나 2004년부터 주 5일제가 실시되면서 관광인구가 양적으로 성장하였고, 이에 따라 불편신고 역시 다시 증가한 것으로 나타남.
- 2006년 이후에는 한국일반여행업협회 여행불편처리센터 개소와 함께 여행불편신고관련 접수창구가 다각화되어 공사 불편신고센터로의 접수 건수가 감소하기 시작함. 또한 인터넷 실명 인증제에 따른 사이버 신고의 감소로 인해 불편신고 접수 건수가 더욱 감소하였으며, 2008년에는 경기침체로 인한 해외출국자수의 감소로 2006년 이래 3년간 불편신고 총 접수 건수가 감소한 것으로 판단됨.
- 2009년에는 외래객 입국자 수가 성장세로 돌아서 780여만 명이 입국해 전년대비 13.4% 증가하였으며, 불편신고는 675건 접수되어 전년대비 20%이상(125건) 증가하였음. 2010년에도 방한 외래객 수가 880만 명 가까이로 증가해 연평균 12.5%의 성장률을 나타냈고, 불편신고 증가세도 지속되어 2009년 대비 11%(75건) 증가한 750건이 접수됨.
- 2010년 총 접수 건수인 750건 중에서 불편사항은 697건, 불편 외 사항은 53건으로 집계됨.

**【표 1】 연도별 불편신고 접수현황 (2000~2010년)**

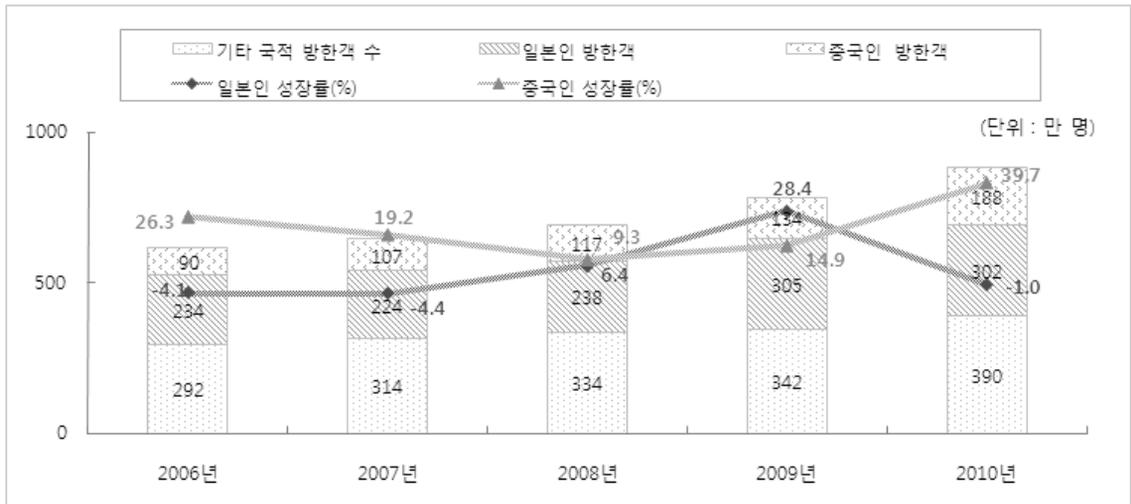
(단위 : 건)

연 도	불편사항	불편 외 사항	총 접수 건 수
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
2010	697	53	750

【그림 1】 연도별 불편신고 접수현황 (2000~2010년)



【그림 2】 연도별 외래객 국적별 방한 비율 및 주요시장 입국자 성장률



(출처: 한국관광공사 연간 관광통계)

## 2. 관광불편신고 유형별 접수현황

### 1) 관광불편신고 유형별 접수현황

- 최근 3년간 관광불편신고 유형별 접수현황에 따르면 2009년에 2배 이상으로 신고 건수가 급증하여 가장 큰 비중을 차지했던 '쇼핑'관련 불편접수가 2010년에도 전체 750건 중 20.7%(144건)를 차지해 2년 연속 가장 높은 비중을 차지함. 다음으로 '여행사'관련 불편접수가 16.4%(114건)로 2009년에 비해 신고 건수는 다소 증가했으나 전체 불편신고 내 비율은 비슷한 수준을 유지하고 있음.
- 한편, '공항 및 항공' 6.7%(47건), '숙박' 11.6%(81건) 등은 2009년에 비해 신고건수가 비교적 높게 증가해 전체 불편신고 중의 구성비가 높아진 것으로 나타남. 이와는 반대로 '택시'관련 불편신고는 2009년 87건에서 2010년 64건으로 감소해 대부분 유형의 신고접수가 증가한 것과 대조적인 경향을 보임.
- 불편 외 사항(감사내용 및 여행소감)은 2009년 35건에서 2010년 53건으로 증가함.

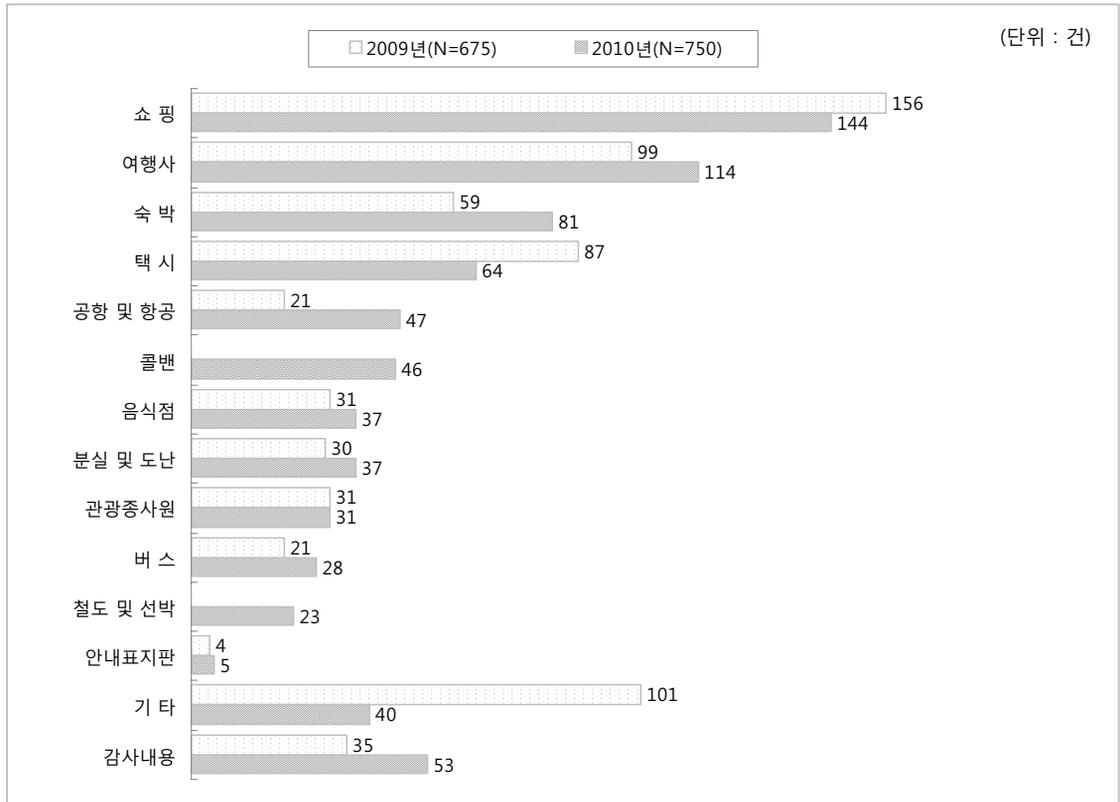
【표 2】 관광불편신고 유형별 접수현황 (2008~2010년)

(단위 : 건, %)

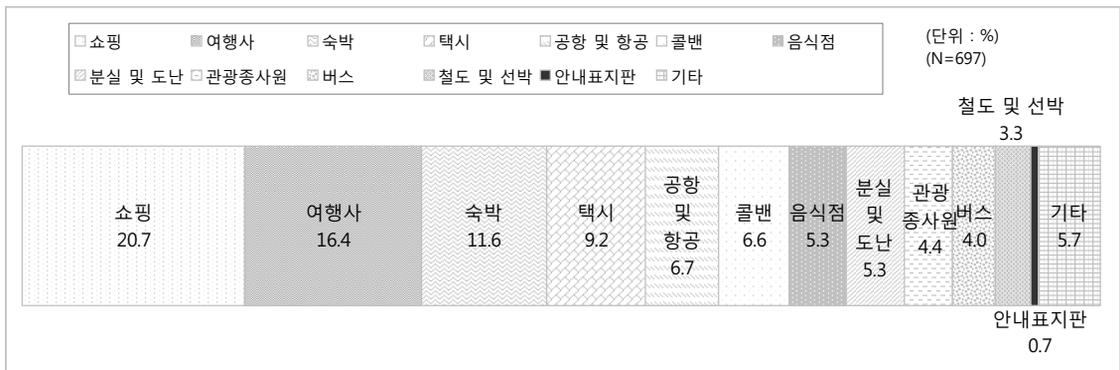
유형	2008년		2009년		2010년		
	건수	구성비	건수	구성비	건수	구성비	
불편 사항	쇼핑	71	13.5	156	24.4	144	20.7
	여행사	163	31.0	99	15.5	114	16.4
	숙박	54	10.3	59	9.2	81	11.6
	택시	61	11.6	87	13.6	64	9.2
	공항 및 항공	17	3.2	21	3.3	47	6.7
	콜밴	-	0.0	-	0.0	46	6.6
	음식점	18	3.4	31	4.8	37	5.3
	분실 및 도난	13	2.5	30	4.7	37	5.3
	관광종사원	22	4.2	31	4.8	31	4.4
	버스	14	2.6	21	3.3	28	4.0
	철도 및 선박	-	0.0	-	0.0	23	3.3
	안내표지판	4	0.8	4	0.6	5	0.7
	기타 <sup>1)</sup>	89	16.9	101	15.8	40	5.7
불편 외 사항	감사내용		35		53		
계	550	100.0	675	100.0	750	100.0	

1) 2010년부터 콜밴, 철도 및 선박 항목을 분리함, 2009년까지는 기타에 이들 항목이 포함되어 있음.

【그림 3】 전체 불편신고 유형별 접수현황 (2009~2010년)

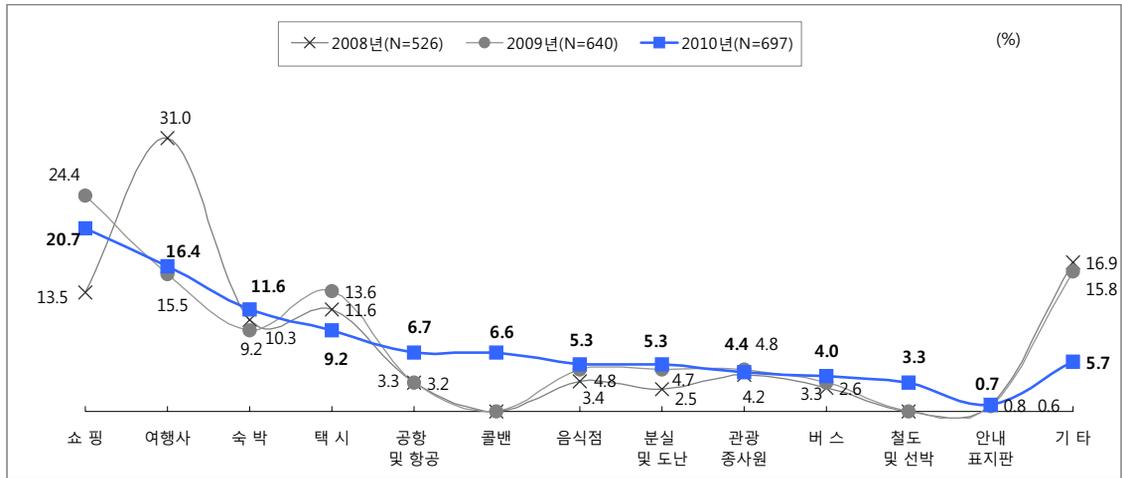


【그림 4】 2010년 불편사항 유형별 분포<sup>2)</sup>



2) 불편사항을 전체로 한 비율로 '불편 외 사항'은 제외함

【그림 5】 불편사항 유형별 접수 비율 (2008~2010년)<sup>3)</sup>



## 2) 관광불편신고 유형별 불편내용

- 관광불편신고 유형에 따른 불편내용에 대한 분석결과 쇼핑관련 불편으로 접수된 144건의 불편 중 주된 불편 내용은 ‘택송지연 및 내역오류’(25.7%), ‘환불 및 제품교환 요청’(18.1%), ‘제품 및 맞춤불량’(11.8%) 등으로 2009년과 비슷하게 나타남.
- 여행사관련 불편신고는 114건으로 ‘계약조건 불이행’(37.7%), ‘옵션상품 등 쇼핑관련’(21.9%) 등의 세부 불편내용으로 구성되며, 이 중 ‘계약조건 불이행’ 비율이 2009년 대비 비교적 큰 폭으로 높아져 ‘계약조건 불이행’과 관련한 불편이 더욱 빈번하게 발생하고 있는 것으로 나타남.
- 2010년 64건 접수된 택시관련 불편의 경우 여전히 ‘부당요금 징수 및 미터기 사용거부’(43.8%)와 관련한 불편 비중이 가장 높으며, ‘난폭운전 및 우회운전’(18.8%), ‘승차거부 및 도중하차 강요’(17.2%) 등의 항목에 대한 신고비율은 다소 상승한 것으로 나타남.

3) 불편사항을 전체로 한 비율로 ‘불편 외 사항’은 제외함

【표 3】 2010년 불편사항 유형별 주요 불편내용

(단위 : %)

유 형	세부 불편 내용	2009 구성비	2010 구성비	유 형	세부 불편 내용	2009 구성비	2010 구성비
쇼 핑 (144건)	택송지연 및 내역오류	25.0	25.7	택 시 (64건)	운전사 호객행위	2.3	-
	환불 및 제품교환 요청	14.7	18.1		기타	9.2	7.8
	제품 및 맞춤불량	17.9	11.8	공항 및 항공 (47건)	공항버스	9.5	34.0
	기타(불친절, 가격시비)	42.3	44.4		항공사 운영관리 미흡	42.9	29.8
여행사 (114건)	계약조건 불이행	21.2	37.7	공항 및 항공 (47건)	공항시설 이용	14.3	23.4
	읍선상품 등 쇼핑관련	17.2	21.9		CIQ관련	14.3	4.3
	안내서비스 불량	17.2	15.8		기타	19.0	8.5
	계약해지 및 환불	25.3	13.2	콜 밴 (46건)	과다요금 징수	-	56.5
	부당요금 징수	4.0	2.6		택시유사표시	-	17.4
기타	15.2	8.8	무등록 차량	-	13.0		
숙 박 (81건)	서비스 불량	32.2	28.4	음식점 (37건)	기타	-	13.0
	시설 및 위생관리 불량	22.0	19.8		비싼 음식가격 및 가격표시 불량	41.9	27.0
	예약취소 및 위약금	8.5	9.9		부당요금 청구	3.2	24.3
	예약조건 불이행 및 허위광고	3.4	9.9		음식품질 및 위생관리 상태 불량	22.6	18.9
	도난 및 분실	1.7	6.2		서비스 불량	19.4	18.9
	과다·부당요금 징수	10.2	4.9		기타	12.9	10.8
기타	22.0	21.0	관광 중사원 (31건)	응대태도 불량 및 불친절	45.2	51.6	
택 시 (64건)	부당요금 징수 및 미터기 사용거부	65.5		43.8	무성의한 태도	29.0	22.6
	난폭운전 및 우회운전	6.9		18.8	미숙한 안내서비스	9.7	9.7
	승차거부 및 도중하차 강요	5.7		17.2	기타	16.1	16.1
	운전사 불친절	10.3	12.5				

### 3. 관광불편신고 국적별 접수현황

#### 1) 관광불편사항 내·외국인 접수현황

- 내·외국인별 불편사항 접수현황에 따르면 내국인은 2009년 172건에서 2010년 178건으로 접수건수는 비슷하나 전체 불편신고 건수 증가 수준을 감안할 때 전체적인 비중은 다소 줄어든 것으로 해석됨. 내국인 신고 유형에서는 2009년과 마찬가지로 '여행사' 관련 불편 접수 건수가 가장 많이 감소하였으며, 이와 함께 '관광중사원' 관련 불편사항도 다소 감소세를 보임. 한편, '숙박' 관련 불편과 '공항 및 항공' 관련 불편접수 건수가 상대적으로 높게 증가함.
- 외국인의 경우 2009년 468건에서 2010년 519건으로 불편사항 접수 건 수가 10.9% 증가했음. 유형별로는 '여행사', '공항 및 항공', '버스' 관련 불편신고가 상대적으로 많이 늘어난 반면에, '택시' 및 '쇼핑' 관련 불편신고는 다소 줄어든 상황임.

【표 4】 불편사항 내·외국인 접수현황 (2009~2010년)<sup>4)</sup>

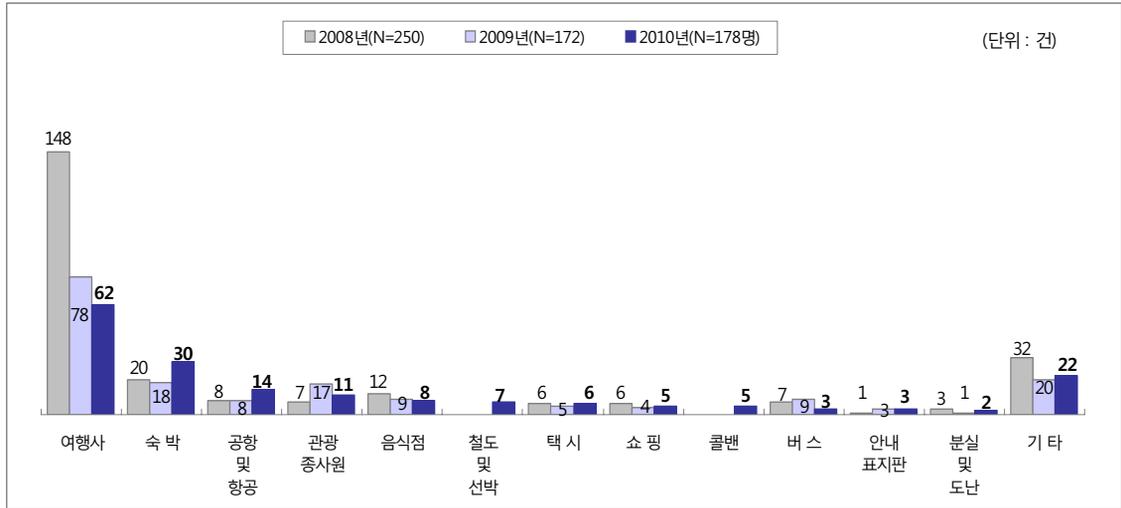
(단위 : 건, %)

유형	내국인					접수 건수 증감율	외국인					접수 건수 증감율
	2009년		2010년		유형		2009년		2010년			
	건수	구성비	건수	구성비			건수	구성비	건수	구성비		
여행사	78	45.3	62	34.8	-20.5	쇼핑	152	32.5	139	26.8	-8.6	
숙박	18	10.5	30	16.9	66.7	택시	82	17.5	58	11.2	-29.3	
공항 및 항공	8	4.7	14	7.9	75.0	여행사	21	4.5	52	10.0	147.6	
관광중사원	17	9.9	11	6.2	-35.3	숙박	41	8.8	51	9.8	24.4	
음식점	9	5.2	8	4.5	-11.1	콜밴	-	-	41	7.9	/	
철도 및 선박 <sup>5)</sup>	-	-	7	3.9	/	분실 및 도난	29	6.2	35	6.7	20.7	
택시	5	2.9	6	3.4	20.0	공항 및 항공	13	2.8	33	6.4	153.8	
쇼핑	4	2.3	5	2.8	25.0	음식점	22	4.7	29	5.6	31.8	
콜밴	-	-	5	2.8	/	버스	12	2.6	25	4.8	108.3	
버스	9	5.2	3	1.7	-66.7	관광중사원	14	3.0	20	3.9	42.9	
안내표지판	3	1.7	3	1.7	0	철도 및 선박	-	-	16	3.1	/	
분실 및 도난	1	0.6	2	1.1	100.0	안내표지판	1	0.2	2	0.4	100.0	
기타	20	11.6	22	12.4	10.0	기타	81	17.3	18	3.5	-77.8	
총계	172	100	178	100	3.5	총계	468	100	519	100	10.9	

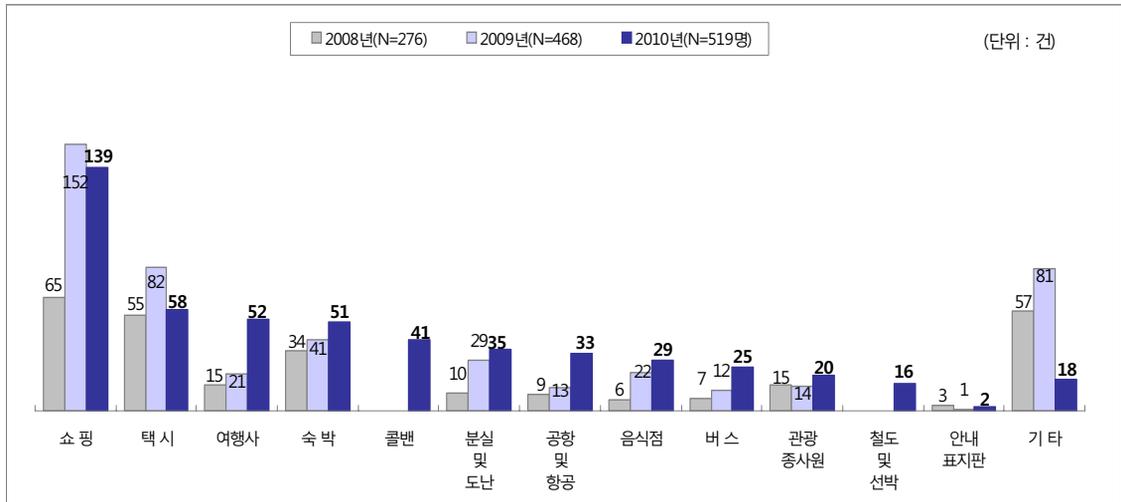
4) 불편유형은 2010년 순위 기준이며, '불편 외 사항(감사내용)'은 제외된 현황임

5) 철도 및 선박 및 콜밴 항목은 2010년에 추가된 항목으로 2009년과의 증감율 분석에서 제외함

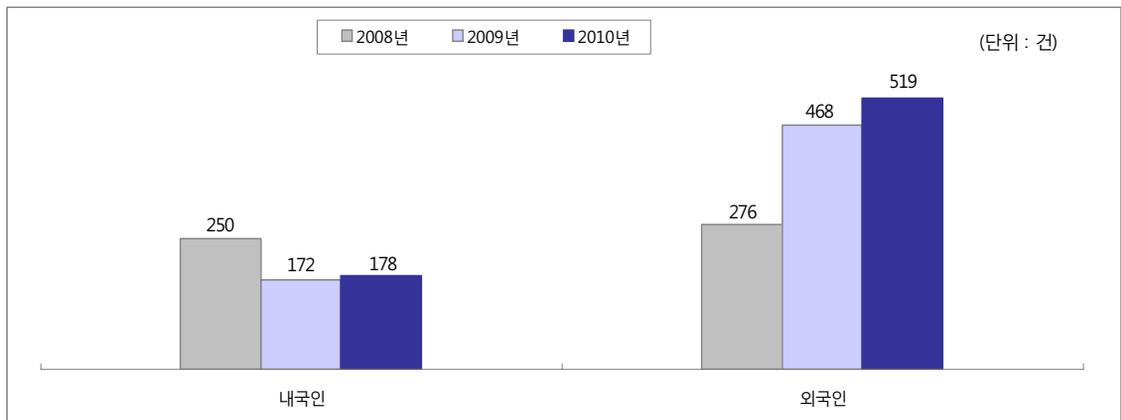
【그림 6】 불편사항 내국인 유형별 접수현황 (2008~2010년)



【그림 7】 불편사항 외국인 유형별 접수현황 (2008~2010년)



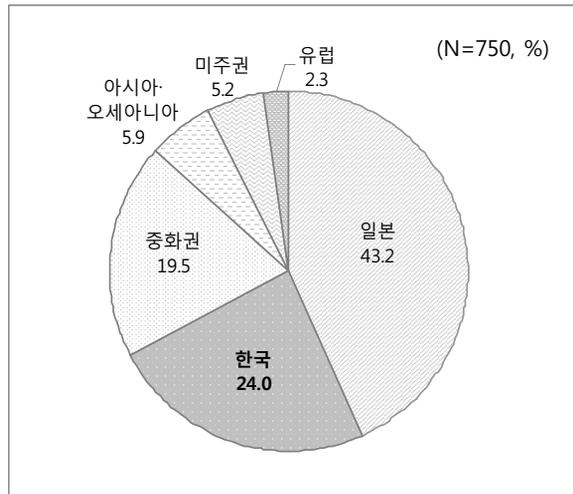
【그림 8】 내·외국인 불편사항 접수현황 (2008~2010년)



## 2) 관광불편신고 국적별 접수현황

- 2010년 관광불편신고 접수자 750명의 국적별 현황은 일본이 가장 많은 43.2%로 나타났으며, 다음으로 한국(24.0%), 중화권(19.5%), 아시아·오세아니아(5.9%), 미주권(5.2%), 유럽(2.3%)의 순으로 나타남.

【그림 9】 2010년 관광불편신고 국적별 접수현황<sup>6)</sup>



- 한국인의 신고비율은 2008년까지 과반수 전후 수준이었다가 2009년 25.6%로 감소한 데 이어 2010년에도 비슷한 수준인 24.0%로 나타남.
- 한편, 중화권의 신고비율은 13.5%(91건)에서 19.5%(146건)으로 증가하였으며, 중화권 불편신고 중 80% 이상이 대만과 홍콩 여행객에 의한 것임. 이와 더불어 아시아·오세아니아, 미주, 유럽 등 일본을 제외한 모든 국적의 불편신고 접수가 증가한 것으로 나타남.
- 2009년에는 일본인 여행객의 급증으로 인해 전체 불편신고 중 과반수이상인 51.7%가 일본인 여행객으로부터 접수된 것에 반해, 2010년에는 전년대비 다소 줄어든 43.2%로 나타남.

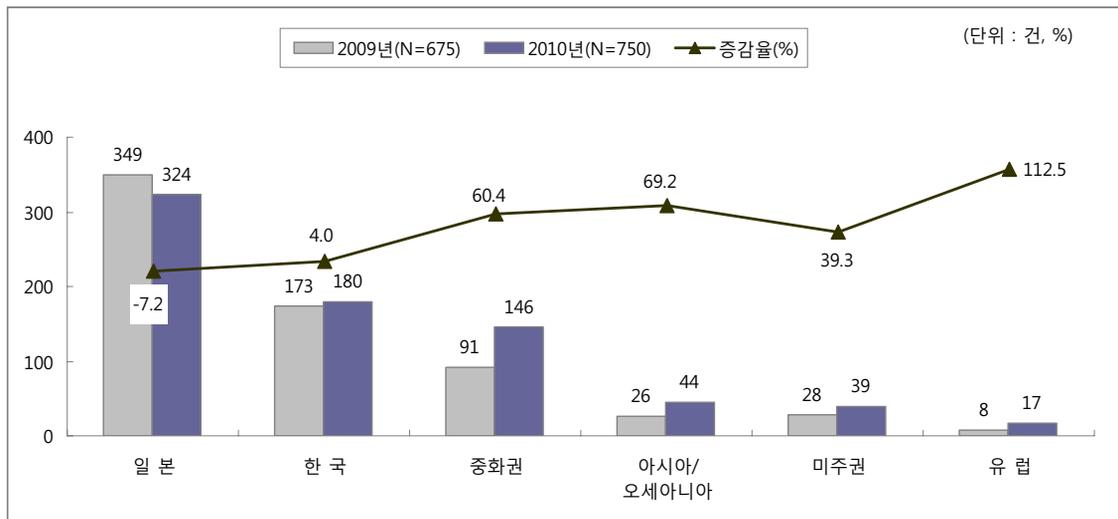
6) 불편 의 사항(감사내용) 포함 전체 접수 건수 기준임

【표 5】 관광불편신고 국적별 접수현황 (2008~2010년)

(단위 : 건, %)

구 분	2008년		2009년		2010년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
일 본	190	34.5	349	51.7	324	43.2
한 국	252	45.8	173	25.6	180	24.0
중화권(중국, 대만, 홍콩)	44	8	91	13.5	146	19.5
아시아오세아니아	12	2.2	26	3.9	44	5.9
미주권	41	7.5	28	4.1	39	5.2
유 럽	9	1.6	8	1.2	17	2.3
기 타	2	0.4	0	0	0	0
총 계	550	100.0	675	100.0	750	100.0

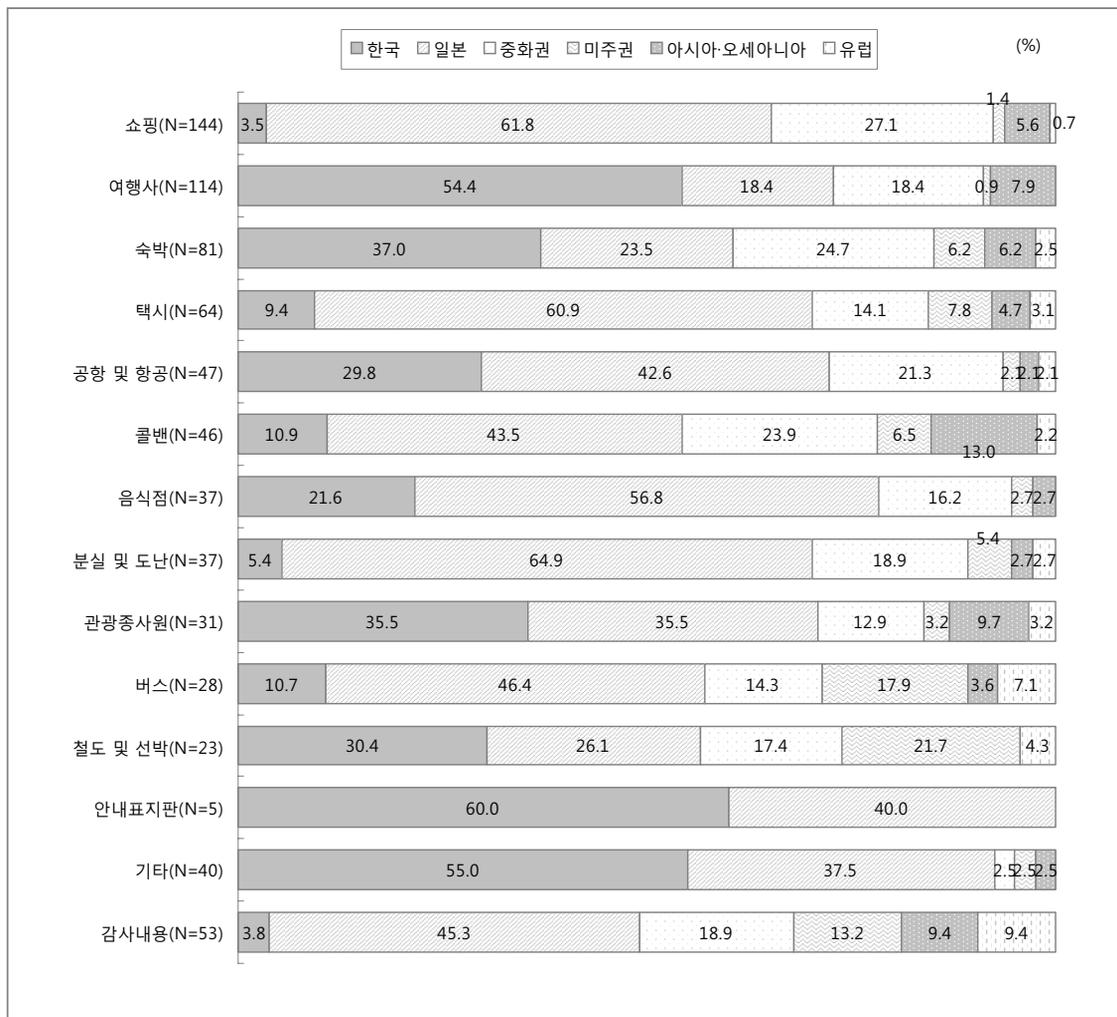
【그림 10】 2010년 관광불편신고 국적별 접수현황 및 전년대비 증감율



### 3) 관광불편신고 유형별/국적별 접수현황

- 2010년 관광불편신고 유형에 대한 국적별 접수현황에 따르면 내국인 신고 비율이 비교적 높은 불편 유형은 '여행사', '숙박', '관광종사원'으로 나타남.
- 한편 일본인 여행객의 비율이 높은 불편유형으로는 '분실 및 도난', '쇼핑', '택시', '음식점' 등으로 나타나며, 중화권 여행객은 '쇼핑', '숙박', '콜밴', '공항 및 항공'관련 불편을 비교적 높게 신고함.

【그림 11】 2010년 관광불편신고 유형별/국적별 접수현황



## II. 관광불편신고 현황

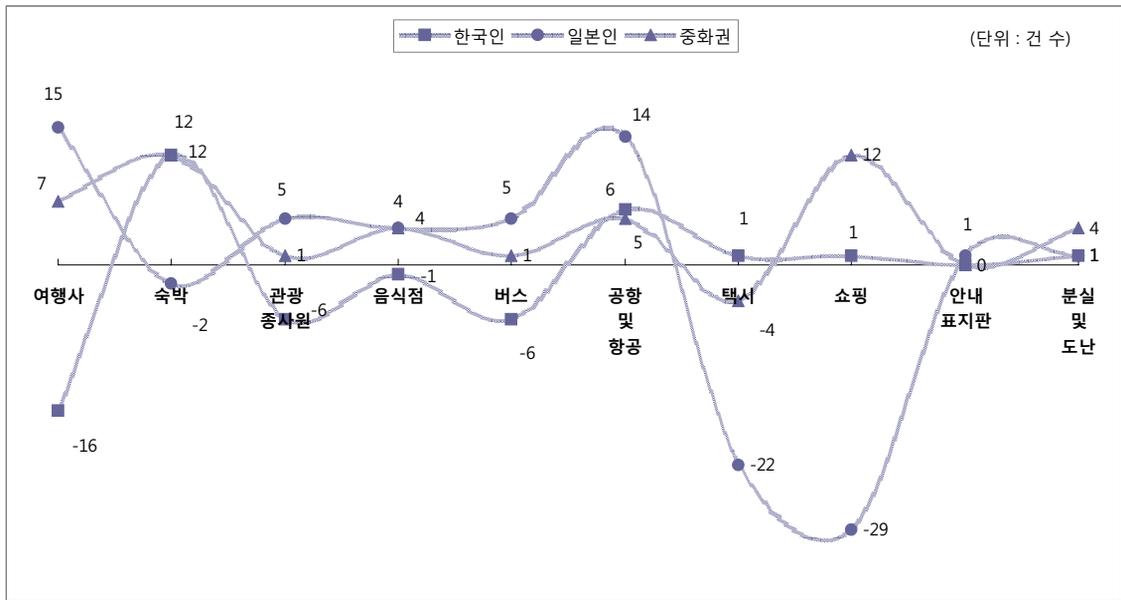
- 2009년에서 2010년 주요 국가별(한국, 일본, 중화권) 불편신고 유형별 현황을 분석한 결과, 내국인은 전체 신고 건수가 전년대비 7건(173건→180건, 성장률 4.0%) 증가했으며, 숙박관련 신고가 12건, 공항 및 항공관련 신고가 6건 늘어난 반면, 여행사, 관광종사원, 버스관련 불편신고는 전년대비 다소 감소한 것으로 나타남.
- 전체 불편신고 중 접수 비율이 가장 높은 일본인의 경우, 2009년 대비 2010년 신고건수는 25건(349건→324건, 성장률 -7.2%) 감소했으며, 유형별로는 여행사관련 신고가 15건, 공항 및 항공관련 신고가 14건 증가한 반면에, 택시관련 불편은 22건 감소, 쇼핑관련 불편은 29건 감소한 것으로 나타남.
- 2010년 들어 불편신고 접수 건수 증가가 가장 큰 중화권의 경우 전년대비 55건(91건→146건, 성장률 60.4%) 증가했으며, 유형별로는 숙박 12건, 쇼핑 12건, 여행사 7건 등이 늘어났음. 중화권에 포함된 중국, 대만, 홍콩의 세부 국적별 현황을 분석하면, 중화권 불편신고가 2010년 크게 늘어난 것은 대만 여행객의 신고가 전년대비 2배 이상(31건→74건) 늘어나고, 홍콩인의 신고 역시 10여건(35건→48건) 증가한 데 따른 것으로 나타남.

【표 6】 관광불편신고 주요 국가별 접수현황 (2009~2010년)

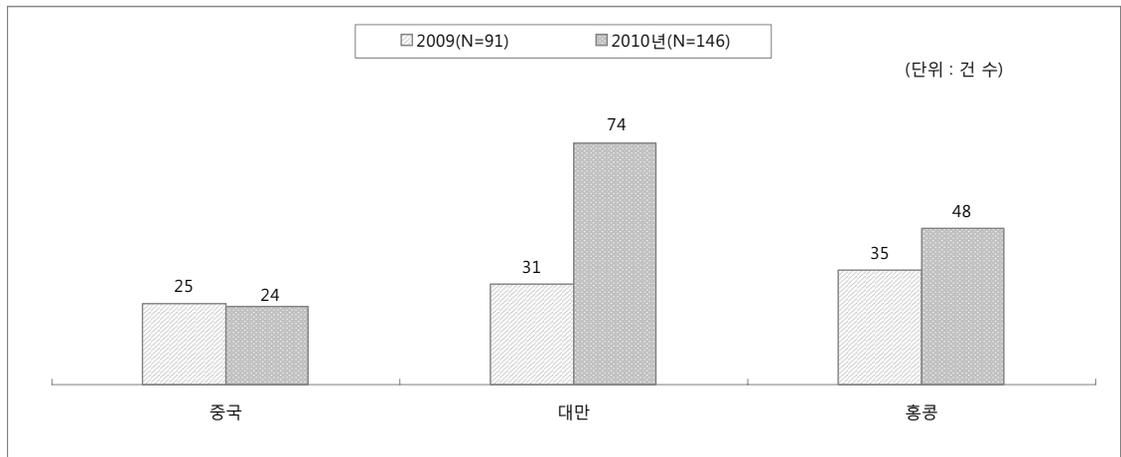
(단위 : 건, %)

구 분	한국				일본				중화권			
	2009년		2010년		2009년		2010년		2009년		2010년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
여행사	78	45.1	62	34.4	6	1.7	21	6.5	14	15.4	21	14.4
숙박	18	10.4	30	16.7	21	6.0	19	5.9	8	8.8	20	13.7
관광종사원	17	9.8	11	6.1	6	1.7	11	3.4	3	3.3	4	2.7
음식점	9	5.2	8	4.4	17	4.9	21	6.5	2	2.2	6	4.1
버스	9	5.2	3	1.7	8	2.3	13	4.0	3	3.3	4	2.7
공항 및 항공	8	4.6	14	7.8	6	1.7	20	6.2	5	5.5	10	6.8
택시	5	2.9	6	3.3	61	17.5	39	12.0	13	14.3	9	6.2
쇼핑	4	2.3	5	2.8	118	33.8	89	27.5	27	29.7	39	26.7
안내 표지판	3	1.7	3	1.7	1	0.3	2	0.6	-	-	-	-
분실 및 도난	1	0.6	2	1.1	23	6.6	24	7.4	3	3.3	7	4.8
철도 및 선박	-	-	7	3.9	-	-	6	1.9	-	-	4	2.7
콜밴	-	-	5	2.8	-	-	20	6.2	-	-	11	7.5
기타	20	11.6	22	12.2	61	17.5	15	4.6	9	9.9	1	0.7
감사내용	1	0.6	2	1.1	21	6.0	24	7.4	4	4.4	10	6.8
전체	173	100.0	180	100	349	100.0	324	100.0	91	100.0	146	100.0

【그림 12】 주요 3개국 불편유형별 접수 건수 증감 현황 (2009~2010년)7)



【그림 13】 중화권 세부 국가별 관광불편신고 접수현황 (2009~2010년)



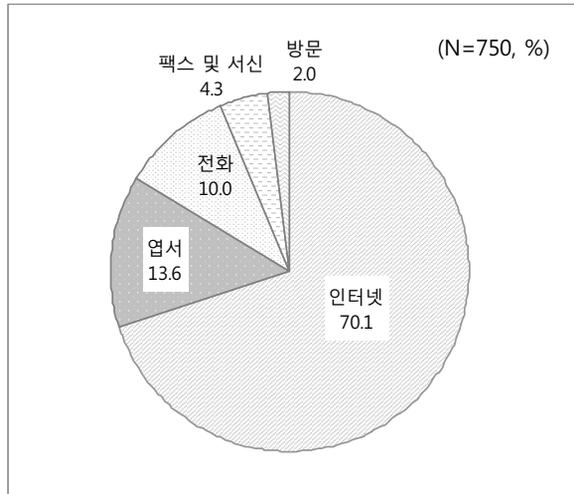
7) 2009년과 2010년에 공통적으로 존재하는 분류유형 10개에 대해서만 제시함. 2010년 추가된 철도 및 선박, 콜벤 및 기타 유형관련 신고건수는 비교하지 않음.

4. 관광불편신고 접수방법별 현황

1) 관광불편신고 접수방법별 현황

- 2010년 관광불편신고 접수방법별 현황에 따르면 전체 750건의 신고 중 70.1%가 '인터넷'을 통해 접수된 것으로 나타나 2009년 66.4%에 비해 소폭 상승했으며, 다음으로 '엽서' 13.6%, '전화' 10.0%, '팩스 및 서신' 4.3%, '방문' 2.0%의 순으로 나타남.
- 2009년과 비교하면 '인터넷', '엽서' 방식이 다소 증가했으며, '전화', '팩스 및 서신' 방식의 신고접수는 그 비율이 다소 낮아짐.

【그림 14】 2010년 관광불편신고 접수방법별 현황

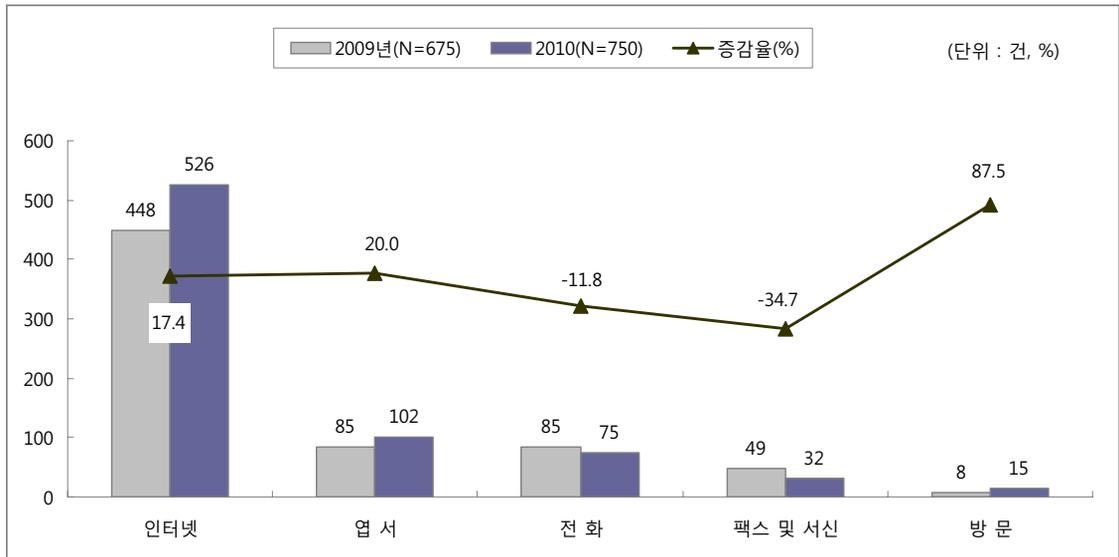


【표 7】 관광불편신고 접수방법별 현황 (2008~2010년)

(단위 : 건, %)

구 분	2008년		2009년		2010년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
인터넷	305	55.5	448	66.4	526	70.1
엽 서	90	16.4	85	12.6	102	13.6
전 화	80	14.5	85	12.6	75	10.0
팩스 및 서신	64	11.6	49	7.3	32	4.3
방 문	11	2.0	8	1.2	15	2.0
총 계	550	100.0	675	100.0	750	100.0

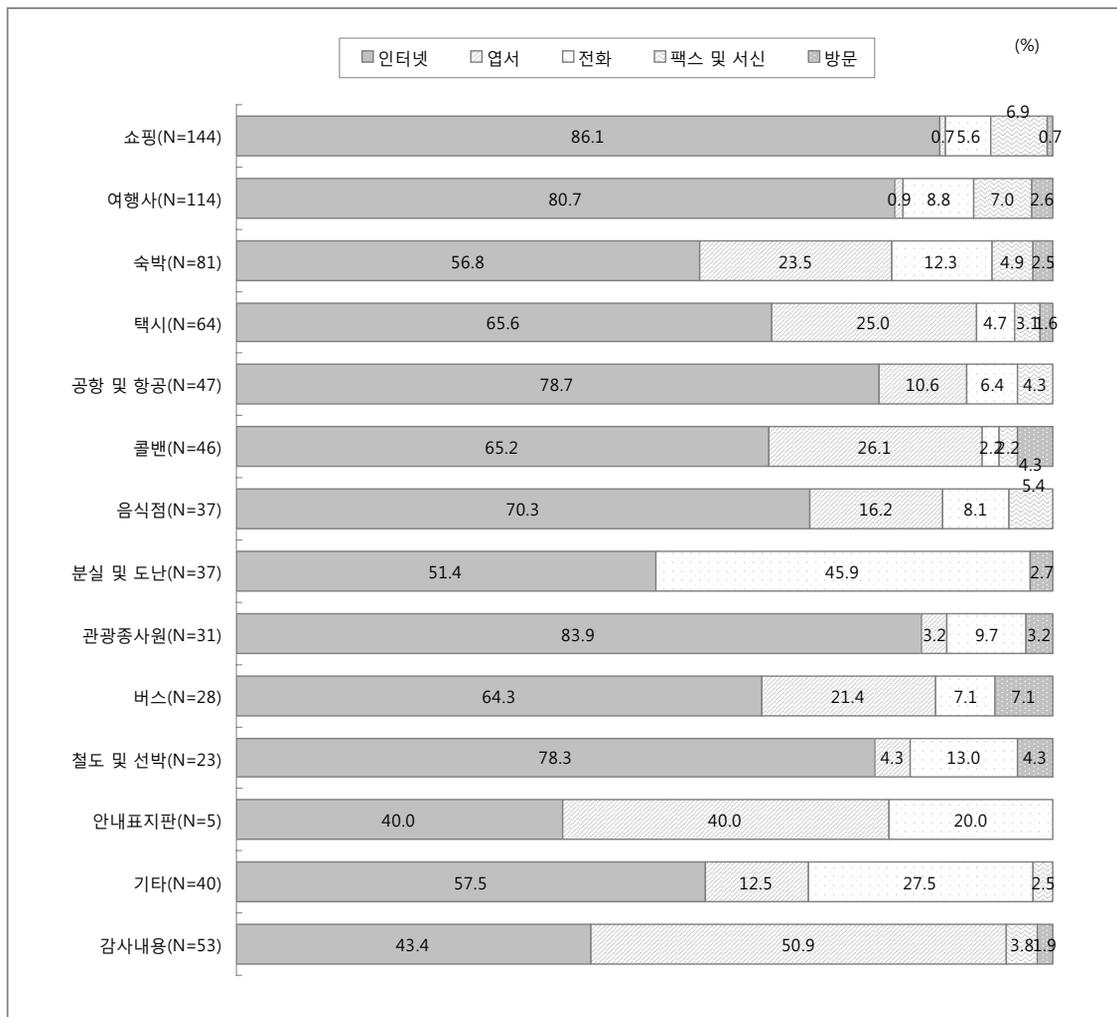
【그림 15】 2010년 관광불편신고 접수방법별 현황 및 전년대비 증감율



2) 관광불편신고 유형별 접수방법 현황

- 2010년 불편사항 유형별 접수방법에 따르면 인터넷을 통한 접수가 가장 많은 불편유형은 '쇼핑', '관광종사원', '여행사'임.
- 전화 접수는 '분실 및 도난'에서 높은 비율로 이용되며, 팩스 및 서신은 '여행사', '쇼핑', '음식점'관련 불편 신고를 위해 비교적 많이 이용됨.

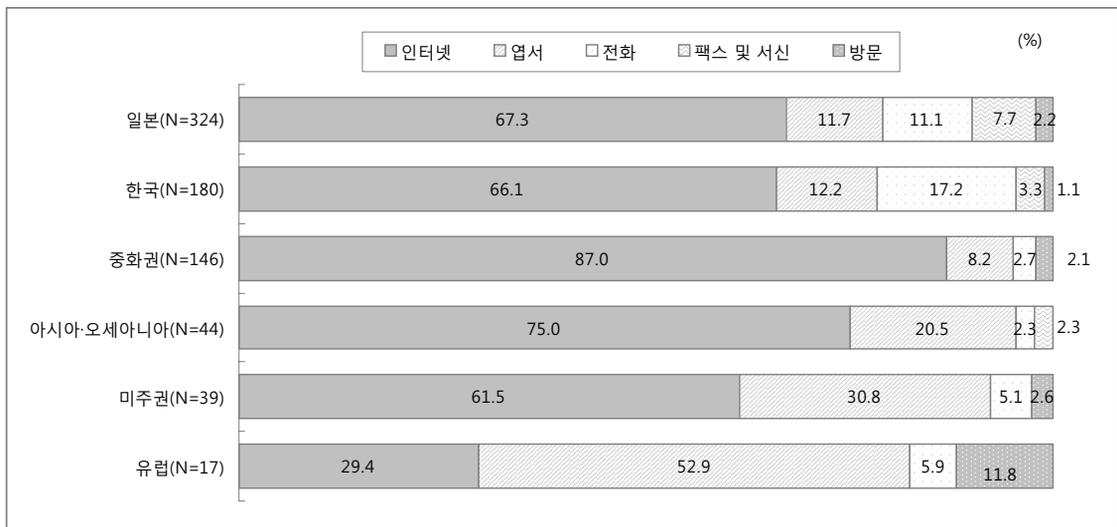
【그림 16】 2010년 관광불편신고 유형별 접수방법 현황



### 3) 관광불편신고 국적별 접수방법 현황

- 2010년 관광불편신고의 국적별 접수방법에 따르면 인터넷 접수 비율은 중화권 여행객이 상대적으로 높고, 유럽 여행객은 엽서를 통한 접수 비율이 다른 국가에 비해 높게 나타남.
- 그 밖에, 전화 접수 비율은 한국인, 팩스 및 서신을 통한 접수는 일본인의 비율이 상대적으로 높게 나타남.

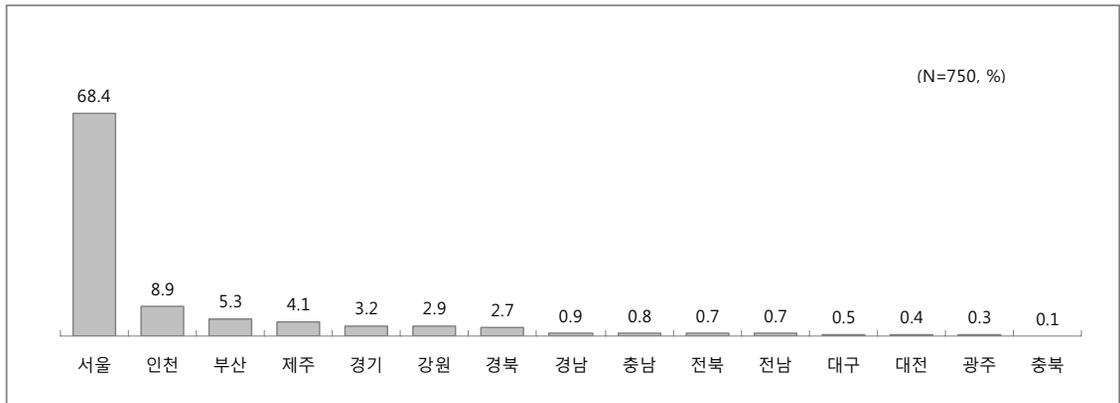
【그림 17】 2010년 관광불편신고 국적별 접수방법 현황



5. 관광불편신고 발생지역별 현황

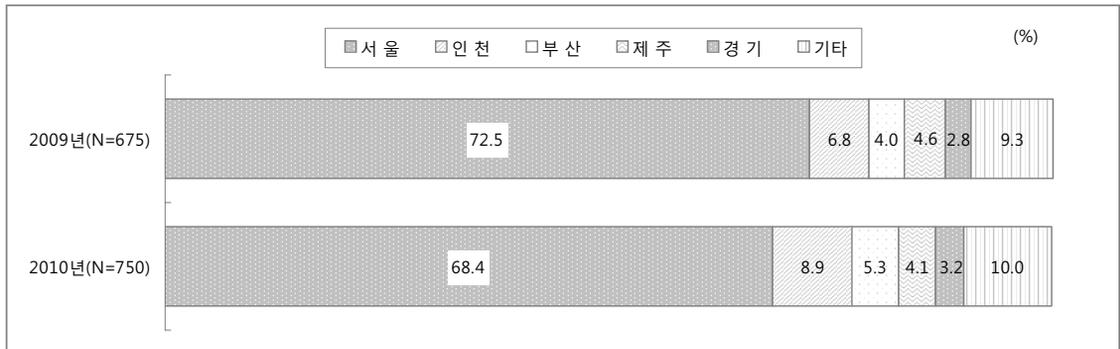
- 2010년 관광불편신고 발생지역별 현황에 따르면 전체 750건의 68.4%가 서울에서 발생했으며, 서울 외 지역에서는 인천(8.9%), 부산(5.3%), 제주(4.1%), 경기(3.2%), 강원(2.9%)의 순으로 나타남.

【그림 18】 2010년 관광불편신고 발생지역별 현황<sup>8)</sup>



- 대부분의 불편신고가 집중되고 있는 서울 지역의 신고 비율이 2010년에는 68.4%로 전년대비 다소 감소함.

【그림 19】 관광불편신고 발생지역별 비율



8) 여행사관련 불편신고는 여행사의 소재지역으로, 택시는 출발지 기준으로 분류함

○ 내/외국인별로는 2008년 외국인의 서울 지역 불편신고가 227건이었던데 비해, 2009년에는 397건, 2010년에는 415건으로 지속적인 증가세를 보임.

【표 8】 관광불편신고 발생지역별 현황 - 내/외국인별 (2008~2010년)

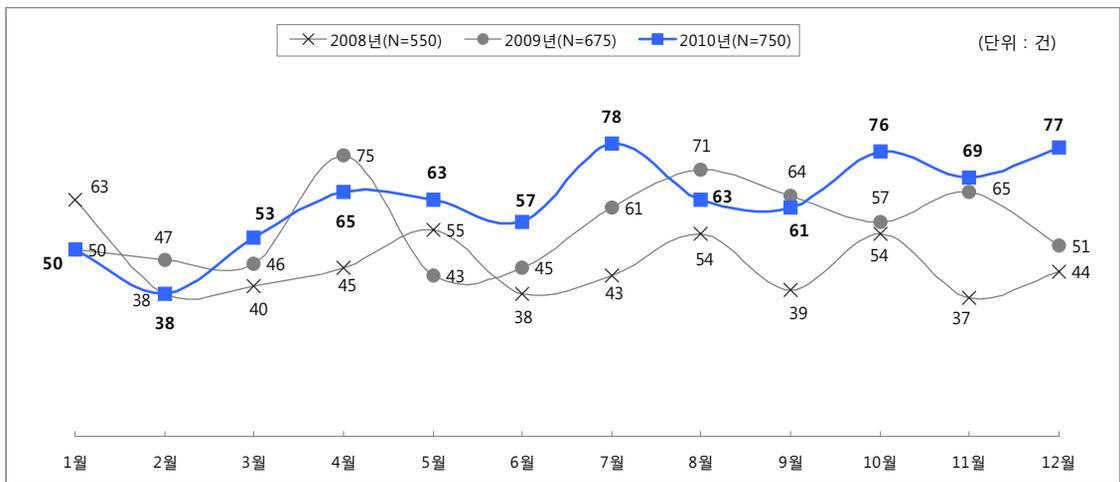
(단위 : 건, %)

지 역	2008년				2009년				2010년			
	내국인	외국인	계	구성비	내국인	외국인	계	구성비	내국인	외국인	계	구성비
서울	154	227	381	69.3	92	397	489	72.5	98	415	513	68.4
인천	10	16	26	4.7	10	36	46	6.8	8	59	67	8.9
부산	11	16	27	4.9	4	23	27	4	20	11	40	5.3
제주	17	10	27	4.9	16	15	31	4.6	5	35	31	4.1
경기	18	10	28	5.1	9	10	19	2.8	11	13	24	3.2
강원	11	2	13	2.4	12	1	13	1.9	9	13	22	2.9
경북	9	9	18	3.3	8	3	11	1.6	9	11	20	2.7
경남	4	2	6	1.1	4	2	6	0.9	4	1	7	0.9
충남	3	2	5	0.9	4	3	7	1	4	2	6	0.8
전북	3	1	4	0.7	4	5	9	1.3	5	2	5	0.7
전남	4	-	4	0.7	4	0	4	0.6	2	2	5	0.7
대구	2	1	3	0.5	2	3	5	0.7	0	1	4	0.5
대전	1	1	2	0.4	1	1	2	0.3	2	3	3	0.4
광주	-	1	1	0.2	1	0	1	0.2	2	1	2	0.3
충북	5	-	5	0.9	1	3	4	0.6	1	1	1	0.1
울산	-	-	-	-	1	0	1	0.2	-	-	-	-
총 계	252	298	550	100.0	173	502	675	100.0	180	570	750	100.0

6. 관광불편신고 월별 접수현황

- 2010년 관광불편신고 월별 접수현황에 따르면 7월(78건), 12월(77건), 10월(76건)이 비교적 높게 나타남. 2009년에는 일본인 여행객의 집중 방문 기간 전후인 4월, 8~9월, 11월에 접수된 불편신고가 증가한 바 있으며, 2008년에는 5월, 8월, 10월에 접수된 신고건수가 다소 높은 편이었음.

【그림 20】 관광불편신고 월별 접수현황 (2008~2010년)



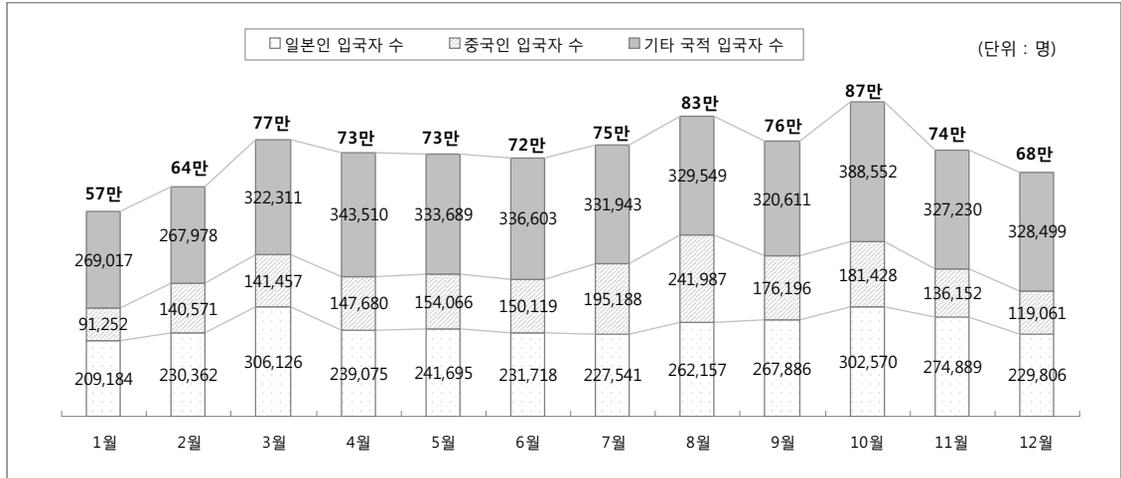
【표 9】 관광불편신고 월별 접수현황 (2008~2010년)

(단위 : 건)

	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
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
2010년	50	38	53	65	63	57	78	63	61	76	69	77

- 2010년 외래객의 월별 입국 현황에 따르면 전체 입국자 수는 10월, 8월, 3월 순으로 방문객 수가 많았고, 특히 휴가철인 7~8월에 다른 기간에 비해 중국인 입국자 수가 증가한 바 있음.
- 2010년 접수된 불편신고 역시 외래객 입국자 수가 많거나 중국인 여행객 수가 집중되는 시점에 다소 증가하는 양상을 보임.

【그림 21】 2010년 외래객 월별 입국 현황



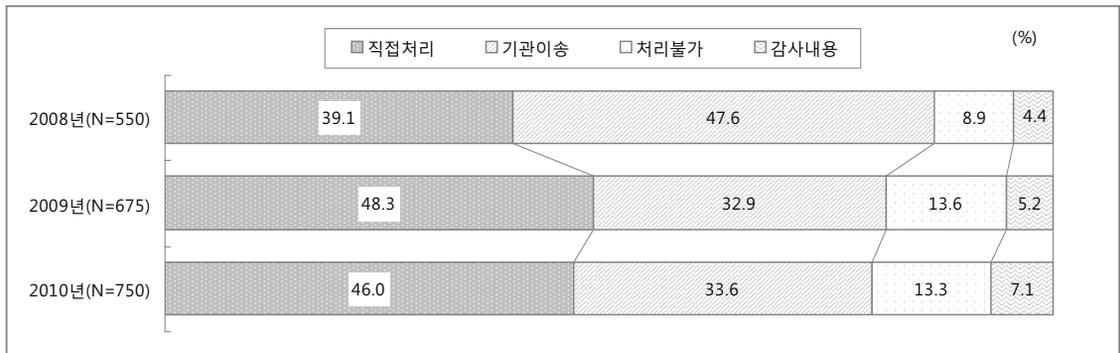
(출처: 한국관광공사 연간 관광통계)

7. 관광불편신고 처리방법 및 조치결과별 현황

1) 관광불편신고 처리방법별 현황

- 최근 3년간 관광불편신고에 대한 처리방법별 현황에 따르면 2008년 47.6%가 기관이송으로 처리된 이후 2009년에는 32.9%로 감소하고, 2010년에는 전년과 비슷한 수준인 33.6%를 기록함.
- 이에 반해 탁송지연이나 제품교환 등 업체와 연락하여 처리 가능한 직접처리는 2008년 39.1%에서 2009년 48.3%으로 증가한데 이어 2010년에도 46.0%로 비슷한 수준을 유지하고 있음. 한편 2010년 신고대상을 명확하게 기재하지 않아 처리되지 못하는 처리불가 비율은 2009년의 13.6%와 비슷한 수준인 13.3%를 기록함.
- 불편 외 사항인 감사내용은 최근 3년 동안 그 비율이 꾸준히 증가되고 있음.

【그림 22】 관광불편신고 처리방법별 현황 (2008~2010년)



【표 10】 관광불편신고 처리방법별 현황 (2008~2010년)

(단위 : 건, %)

구 분	2008년		2009년		2010년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
직접처리	215	39.1	326	48.3	345	46.0
기관이송	262	47.6	222	32.9	252	33.6
처리불가	49	8.9	92	13.6	100	13.3
감사내용	24	4.4	35	5.2	53	7.1
총 계	550	100.0	675	100.0	750	100.0

## 2) 관광불편신고 조치 결과별 현황

- 관광불편신고 조치 결과별 현황에 따르면 음식점 1건이 시정조치를 받았으며, 택시 9건이 경고처분을 받음. 아울러 택시 10건, 콜밴 2건, 음식점 1건은 과징금 처리됨.
- 그 밖에 신고대상 확인이나 사실관계 확인이 어려운 94건이 처리불가로 종료됨.

【표 11】 2010년 관광불편신고 조치결과별 현황

(단위 : 건)

시정		경고		과징금		처리현황											
유형	건	유형	건	유형	건	기타											
						감사 내용	처리 불가	진행 중	신고 취소	주의 촉구	지도	조치 완료	교육 실시	사과 · 양해	합의	답변 처리	그외
음식점	1	택시	9	택시	10	53	94	20	1	87	20	85	34	62	21	116	134
				콜밴	2												
				음식점	1												
1	9	13	53	94	20	1	87	20	85	34	62	21	116	134			

**III 관광불편신고 유형별 세부 분석**

1. 쇼핑

1) 연도별 쇼핑 불편신고 접수 현황

- 2010년 쇼핑과 관련한 불편신고는 144건이 접수되어 전체적으로 접수된 불편신고 697건 중 20.7%를 차지함.
- 지난 2005년 이후 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 3배 넘게 증가했음. 한편, 2010년에는 전년에 비해 접수건 수와 구성비 측면 모두에서 다소 감소하였음.

【표 12】 쇼핑관련 불편신고 연도별 현황 (2005~2010년)

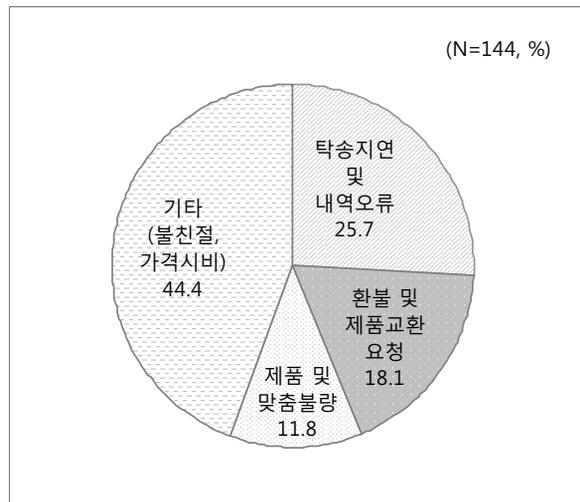
(단위 : 건, %)

구 분	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년
쇼핑	55	50	44	71	156	144
전체 불편사항	739	627	558	526	640	697
구성비	7.4	8.0	7.9	13.5	24.4	20.7
전년대비 구성비 증감	-0.7	0.6	-0.1	5.6	10.9	-3.7

2) 쇼핑 불편신고관련 불편내용

- 2010년 쇼핑과 관련된 불편신고의 내용으로는 '택송지연 및 내역오류'가 25.7%로 가장 많았고, '환불 및 제품교환 요청' 18.1%, '제품 및 맞춤불량' 11.8% 순으로 나타남.

【그림 23】 2010년 쇼핑관련 불편신고 내용



- 최근 3년간 쇼핑관련 불편내용의 변화 추이에 따르면 2010년에도 전년도 증가한 바 있는 '탁송지연 및 내역오류'와 불친절, 가격시비 등의 '기타부문'의 신고건수가 비슷한 수준으로 유지되었으며, '제품 및 맞춤불량' 관련 접수는 전년대비 다소 감소하였음.

【표 13】 쇼핑관련 불편신고 내용 (2008~2010년)

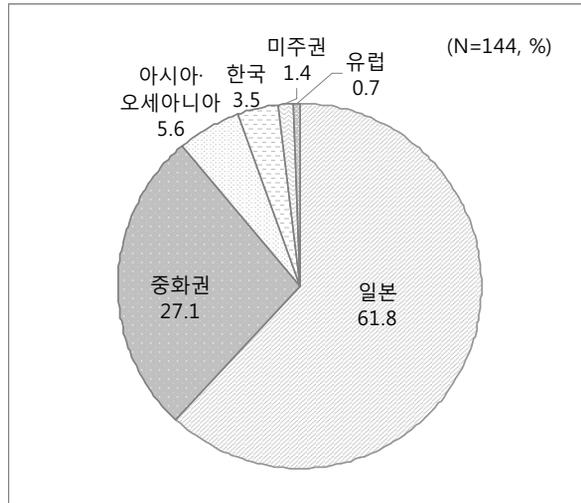
(단위 : 건, %)

구분	2008년		2009년		2010년	
	건수	구성비	건수	구성비	건수	구성비
탁송지연 및 내역오류	21	29.6	39	25.0	37	25.7
환불 및 제품교환 요청	10	14.1	23	14.7	26	18.1
제품 및 맞춤불량	11	15.5	28	17.9	17	11.8
기타(불친절, 가격시비)	29	40.8	66	42.3	64	44.4
총계	71	100.0	156	100.0	144	100.0

### 3) 쇼핑 불편신고 국적별 접수현황

- 2010년 쇼핑관련 불편신고를 접수한 144명 중 61.8%가 일본 여행객으로 나타나며, 다음으로 중화권 27.1%, 아시아/오세아니아 5.6%, 한국 3.5%, 미주권이 1.4% 순으로 집계됨.

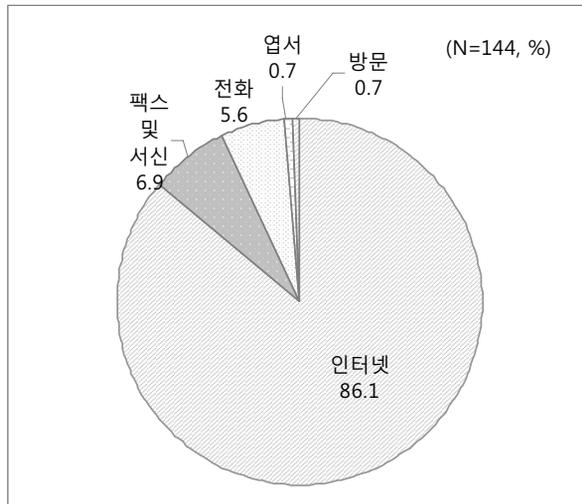
【그림 24】 2010년 쇼핑관련 불편신고 국적별 접수현황



### 4) 쇼핑 불편신고 접수방법 및 처리방법별 현황

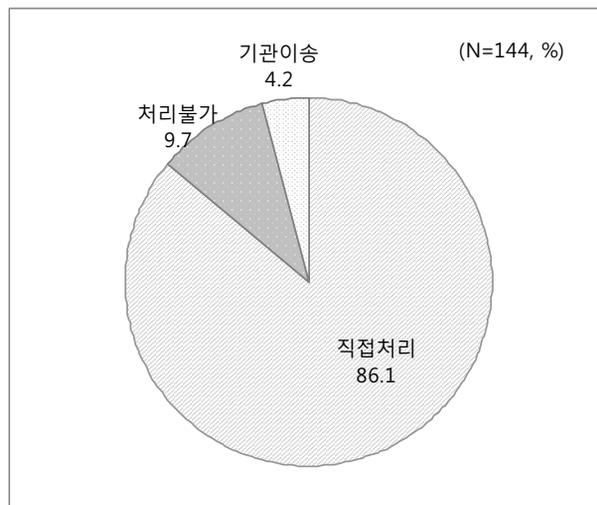
- 2010년 쇼핑관련 불편신고 접수방법은 인터넷 86.1%, 팩스 및 서신 6.9%, 전화 5.6%, 엽서 및 방문 각각 0.7%로 나타남.

【그림 25】 2010년 쇼핑관련 불편신고 접수방법



○ 2010년 쇼핑관련 불편신고에 대한 처리방법은 직접처리가 86.1%로 직접처리 비율이 비교적 높은 편임. 그 밖에 4.2%는 기관이송 처리, 9.7%는 처리불가 항목으로 분류됨.

【그림 26】 2010년 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 잘못된 배송을 정정해주기로 한 뒤 제품이 오랫동안 도착하지 않고 판매자와 연락이 되지 않는 경우, ③ 일부 구입 품목, 제품 내 부속품 등이 누락됨, ④ 구입한 상품을 귀국 후에 개봉하니 현장에서 본 제품과 품질/맛/색상/패키지 등에서 차이가 있음, ⑤ 의류, 신발 등 제품의 사이즈 오류 등으로 나타남.

### ② 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 배송 지연되고 있는 상품에 대한 환불요청, ④ 통역 과정의 오해로 제품 가격을 잘못 알고 구입한 물품에 대한 환불요청, ⑤ 매장에서 취소 처리된 결제 금액이 부과된 경우, ⑥ 구입한 제품을 더 저렴하게 판매하는 매장을 발견하여 기존 구입제품에 대한 환불을 요청하는 경우 등으로 나타남.

### ③ 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 구입 제품에서 오물 발견, ④ 사용한 흔적이 있는 중고품을 판매한 경우 등으로 나타남.

### ④ 기타

- 쇼핑관련 기타 불편사항으로는 ① 판매직원의 불친절하고 무례한 태도, ② 매장 앞 호객꾼의 과도한 권유로 인해 불편을 겪는 경우, ③ 부가세 환급 신청 후 진행상황에 대한 문의, ④ 판매직원과의 의사소통 문제로 구매자가 이해한 사항과 다른 구입 조건에 대한 항의, ⑤ 면세점 내 쇼핑 시 제품 품질 수준, 서비스, 영수증 영어표기 등 개선점 제안 등으로 나타남.

## 6) 쇼핑 불편신고관련 문제점 해결을 위한 개선 방안

### ① 추진중인 사항

- ☑ 쇼핑관광 서비스품질 강화
  - 우수쇼핑점 인증업체 선정과 인증업체 홍보 및 홍보물제작, 종사원 교육 등 지원
  - 외국어 쇼핑 콘텐츠 강화 및 쇼핑 홍보를 위한 웹페이지 및 리플렛 제작
  - 관광과 연관된 모든 활동을 하나의 카드로 결제 가능한 관광지 통합이용권 <코리아 패스> 카드 출시
- ☑ 소비자 불만을 사전에 예방하고 신속하게 소비자 피해를 구제하기 위한 CCMS 인증 (Consumer Complaints Management System)과 공정위에서 마련한 인센티브 제공<sup>9)</sup>
  - 소비자법령 위반사건 중 개별 소비자피해사건은 당사자가 자율로 처리하는 신고사건 자율처리와 제재수준을 경감하는 시정조치 수준 경감 등의 인센티브 제공
  - 소비자는 CCMS 도입 기업의 제품이나 서비스를 안심하고 선택할 수 있고 피해발생시 신속한 해결책을 제공받을 수 있으며 기업은 소비자피해발생의 감소 및 피해발생시 명확한 업무처리를 통해 불필요한 비용을 절감할 수 있고 기업의 이미지 제고를 통해 기업경쟁력 향상과 정부로서도 소비자문제 해결 등에 소요되는 비용과 자원 절약 효과
- ☑ 재래시장에 외국어 통역안내 도우미 배치<sup>10)</sup>
  - 제주를 방문하는 외국인 관광객에게 관광명소가 된 재래시장에 외국인의 쇼핑불편 해소와 전통시장 활성화 지원을 위해 2월1일부터 외국어 통역안내도우미 배치
- ☑ 관광객 부가가치세 환급 시행<sup>11)</sup>
  - 제주도 방문 국내·외 관광객이 구입하거나 소비한 관광관련 재화·용역의 부가세 10%를 되돌려주는 부가세 환급제 3년간 시행

### ② 쇼핑관련 불편 감소를 위한 개선책

- ☑ 외국인 관광객이 많이 찾는 재래시장의 외국어홈페이지 운영<sup>12)</sup>
  - 중요 관광지로서 시장에 관한 정보를 제공하는 홈페이지 필요
- ☑ 외국인 소비자의 불편 처리를 위한 소비자상담센터의 외국어 응대 서비스 마련

9) 공정거래위원회 보도자료(10.12.7) 'CCMS 인증계기로 소비자 피해 예방 활동 기대'

10) 제주일보(11.02.01) '재래시장 외국인 관광객 복작'

11) 조선닷컴(11.02.02) '관광객 부가가치세 환급 7월 시행'

12) 매일경제(10.12.13) '홈피도 없는 남대문·동대문시장'

### Ⅲ. 관광불편신고 유형별 세부 분석

- ☑ 큰 폭으로 증가하는 중국관광객에 대한 인식 개선과 더불어, 여행 중 지출을 유도하기 위한 적극적인 노력 필요<sup>13)</sup>
- ☑ 외국인 관광객을 위한 시내 부가세 환급 창구 설치 확대<sup>14)</sup>
  - 부가세환급을 받기 위해 출국 수속 등으로 바쁜 시간을 할애해야 하는 불편 해소를 위해 출국장 외에도 시내에 환급창구를 설치하여 외국인 관광객의 물품구매 증대와 국내 물품 소비촉진 유도
- ☑ 외국인 소비자의 편의를 위해 영수증과 신용카드 전표의 외국어 병기 및 환불, 교환, 유효기간 등 관련 규정에 대한 외국어 안내 제공

13) 스포츠한국(10.10.16) 한번에 500만원이상 쇼핑...관광업계 '큰손'

14) 디지털세정신문(11.02.11) 외국인 관광객위해 시내에 부가세환급 창구 설치해야

## 2. 여행사

### 1) 연도별 여행사 불편신고 접수 현황

- 여행사관련 불편신고는 2005년 221건에서 2009년까지 감소추세를 보여 왔으나 2010년 114건으로 소폭 증가함. 전체 불편신고에서 차지하는 비중이 2008년까지는 30% 내외를 유지해 왔으나, 2009년 들어 15.5%로 그 비중이 절반 수준으로 감소한 이래 2010년에도 비슷한 비율을 유지하여 전체 불편신고 중 16.4%를 차지함.

【표 14】 여행사관련 불편신고 연도별 현황 (2005~2010년)

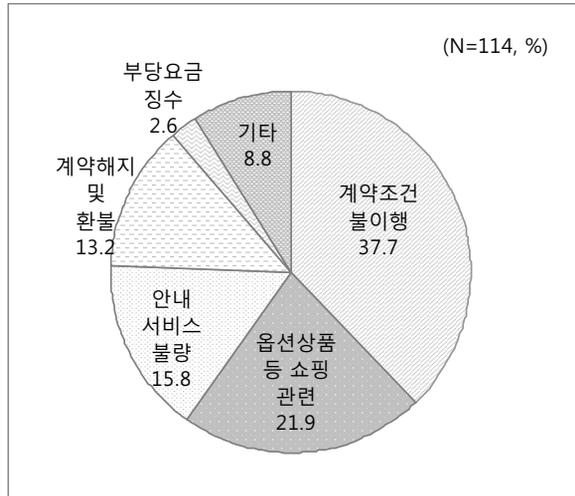
(단위 : 건, %)

구 분	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년
여행사	221	170	173	163	99	114
전체 불편사항	739	627	558	526	640	697
구성비	29.9	27.1	31.0	31.0	15.5	16.4
전년대비 구성비 증감	0.0	-2.8	3.9	0.0	-15.5	0.9

### 2) 여행사 불편신고관련 불편내용

- 2010년 접수된 여행사관련 불편신고 세부 내용으로는 '계약조건 불이행'이 가장 많은 37.7%를 차지했으며, 다음으로 '옵션상품 등 쇼핑관련' 21.9%, '안내서비스 불량' 15.8%, '계약해지 및 환불' 13.2%, '부당요금 징수' 2.6% 순으로 나타남.

【그림 27】 2010년 여행사관련 불편신고 내용



○ 최근 3년간 접수된 여행사관련 불편신고의 세부 내용에 따르면 작년에 비해 ‘계약조건 불이행’ 비율이 15%이상 증가해 전체 여행사관련 불편신고의 37.7%를 차지했으며, 접수 건수로는 2배 이상 증가함. 그 밖에 ‘옵션상품 등 쇼핑관련’ 신고 비율 역시 지속적으로 증가해 2010년에는 21.9%를 차지했음. 반면에 ‘안내서비스 불량’에 대한 접수 비율은 최근 3년 동안 지속적으로 감소추세에 있으며, ‘계약해지 및 환불’은 2009년 대비 감소하여 13.2%를 차지함.

【표 15】 여행사관련 불편신고 내용 (2008~2010년)

(단위 : 건, %)

구분	2008년		2009년		2010년	
	건수	구성비	건수	구성비	건수	구성비
계약조건 불이행	35	21.5	21	21.2	43	37.7
옵션상품 등 쇼핑관련	22	13.5	17	17.2	25	21.9
안내서비스 불량	32	19.6	17	17.2	18	15.8
계약해지 및 환불	32	19.6	25	25.3	15	13.2
부당요금 징수	4	2.5	4	4	3	2.6
사기성 피해	9	5.5	-	0	-	0
기타	29	17.8	15	15.2	10	8.8
총계	163	100	99	100	114	100

○ 2010년 여행업관련 불편신고에 접수된 여행업의 등록 업종은 일반여행업이 89건, 국외여행업 18건, 국내여행업 7건으로 나타남.

- 불편신고 내용에서 '계약조건 불이행'이 가장 많이 접수된 업종은 일반여행업으로 총 43건 중 34건이 일반여행업에서 발생하였음. 그 밖에 '옵션상품 등 쇼핑관련', '안내서비스 불량' 등 세부 불편내용 역시 대체로 일반여행업에 집중된 것으로 나타남.
- 한편, '계약해지 및 환불'의 경우 국외여행업 발생건수가 6건으로 일반여행업의 7건과 비슷한 수준으로 접수됨.

【표 16】 2010년 여행업 등록 업종별 불편내용

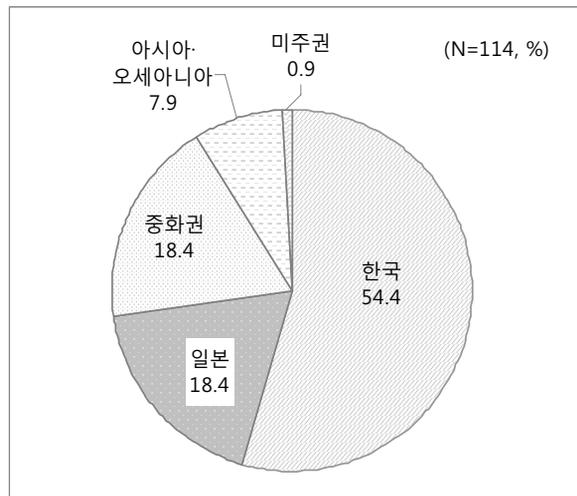
(단위 : 건)

구분	일반여행업	국외여행업	국내여행업	총계
계약조건 불이행	34	8	1	43
옵션상품 등 쇼핑관련	21	2	2	25
안내서비스 불량	18	0	0	18
계약해지 및 환불	7	6	2	15
부당요금 징수	1	1	1	3
기타	8	1	1	10
총계	89	18	7	114

### 3) 여행사 불편신고 국적별 접수현황

- 2010년 여행사에 대한 불편신고 114건의 54.4%가 한국인에 의한 것이었으며, 그 밖에 외국인에 의한 여행사관련 불편신고는 일본 18.4%, 중화권 18.4%, 아시아·오세아니아 7.9% 순으로 나타남.

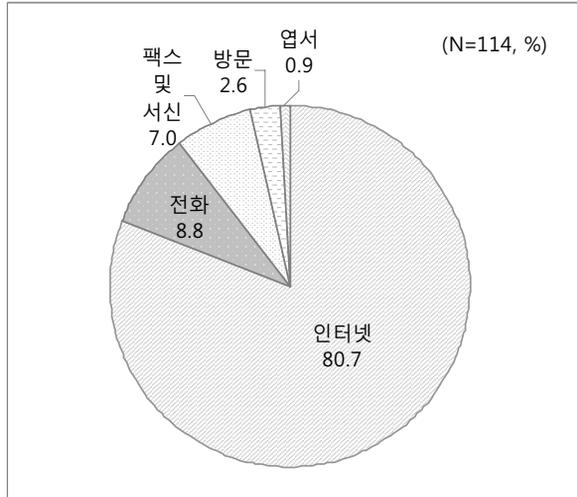
【그림 28】 2010년 여행사 불편신고 국적별 접수현황



4) 여행사 불편신고 접수방법 및 처리방법별 현황

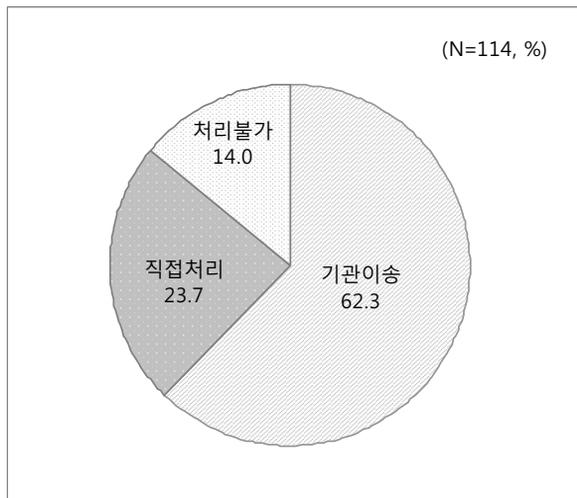
- 2010년 여행사관련 불편신고의 접수방법은 인터넷이 80.7%로 가장 많고 다음으로 전화 8.8%, 팩스 및 서신 7.0%, 방문 2.6%, 엽서 0.9% 순으로 나타남.

【그림 29】 2010년 여행사 불편신고 접수방법별 현황



- 2010년 여행사관련 불편신고의 처리방법으로는 62.3%가 기관이송에 의해 처리되었으며, 23.7%는 직접처리한 것으로 나타남.

【그림 30】 2010년 여행사 불편신고 처리방법별 현황



## 5) 여행사 불편신고관련 주요 문제점

### ① 계약조건 불이행

- 계약 조건 불이행관련 불편내용으로는 ① 여행상품에 명시된 여행일정, 숙소, 식사, 항공 좌석 등급 등을 임의로 변경하는 경우, ② 항공편 구입 후 출국·귀국 시간이 변경되거나 경유 횟수를 잘못 알려주는 경우, ③ 여행계약 시 약속한 특전이나 사은품을 받지 못하는 경우 ④ 기상재해, 방송국 파업 등 돌발 상황에서도 여행일정을 강행하여 여행객들이 불편을 겪게 하고, 이에 대한 적절한 대응 조치를 하지 않은 경우 등으로 나타남.

### ② 옵션상품 등 쇼핑관련

- 옵션상품 등 쇼핑관련 불편은 ① 옵션상품 불참에 따른 노골적 팁 요구와 불이익 강요, 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) ④ 자신이 구입한 제품의 진위 여부 및 품질에 대한 감정 요청 등으로 나타남.

### ③ 안내서비스 불량

- 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 일정에서 이탈하려하거나 지정 식당을 거부하는 경우 가이드가 여행객에게 협박성 엄포를 놓는 등 무례한 대응을 하는 경우 ⑤ 대형 여행사 측에서 비자 수속 요건 확인 등 기본적 준비에 소홀하여 여행일정에 차질을 빚는 경우 등으로 나타남.

### ④ 계약해지 및 환불

- 계약해지 및 환불관련 불편은 ① 여행취소에 대한 위로금/여행상품비용 환불금 지급 지연, ② 여행취소 이후 여행사의 과도한 위약금 요구 또는 사전에 고지하지 않은 수수료 부과, ③ 항공권 미확보 등의 이유로 인한 여행사의 일방적 여행 취소, ④ 여행 일정, 숙소, 식사 등이 계약사항과 다른 경우 환불 요청에 대한 여행사의 지급 회피 ⑤ 여행사 측의 실수로 비자수속이 이루어지지 않아 환불을 요구하는 경우 ⑥ 여행사의 도산으로 계약금에 대한 구제절차를 문의하는 경우 등으로 나타남.

⑤ 부당요금 징수

- 부당요금 징수관련 불편은 ① 여행일정에 차질이 생겨 추가 요금을 징수하게 된 경우, ② 전세버스 임대 시 계약서를 교부하지 않아 추가요금에 대해 분쟁이 발생, ③ 여행 프로그램에 포함된 각종 요금이 과도하게 부과되어 여행객이 불편을 겪는 경우 등으로 나타남.

⑥ 기타

- 기타 불편사항으로는 ① 저가 항공편을 구입한 후 예약 확인이 지연되어 여행계획을 세우기 어려웠던 경우, ② 여행사 측에 맡긴 물품이 분실되어 이에 대한 보상을 요구하는 경우, ③ 한국 내 공연 티켓 구입 신청 후 여행이 임박해서 티켓 구입이 불가능하다는 통보를 받아 여행계획에 차질을 빚은 경우, ④ 여행사 홈페이지에서 여행상품 요금이 내국인과 외국인에게 다르게 책정되어 있는 경우, ⑤ 공연예약을 위탁한 여행사 측에서 영수증을 발급해 주지 않아 추후에 요청하는 경우 등 다양하게 접수됨.

## 6) 여행사 불편신고관련 문제점 해결을 위한 개선 방안

### ① 추진중인 사항

- ☑ 소비자법 집행 감시요원 선발, 해외여행 상품 광고시 중요한 표시 광고사항 모니터링 실시<sup>15)</sup>
  - 홈페이지를 통한 상품광고를 광고행위로 보고 모니터 대상에 포함
- ☑ 해외여행 피해 방지 요령 마련, 대국민 홍보 실시<sup>16)</sup>
- ☑ 선진 여행문화 정착을 위한 건전·안전 여행 캠페인 실시<sup>17)</sup>
- ☑ 관광기념품(인삼제품) 판매가격·수수료 인하<sup>18)</sup>와, 불건전 선택관광 금지에 대한 자율결의<sup>19)</sup>
- ☑ 우수 여행상품 인증제, 우수 테마여행상품 공모전, 서비스 품질 우수기업인증제를 통해 공신력을 이용한 여행자의 신뢰성 증대
- ☑ 국내여행상품 모니터링 및 소비자 만족도 조사를 통한 여행상품 경쟁력 강화
- ☑ 여행소비자 피해를 사전에 예방하고 분쟁 발생시 자율적 합의를 위한 '소비자친환경매뉴얼' 제작, 여행업대상 배포
- ☑ 정보제공 의무, 고지의무 강화를 포함하는 여행업 표준약관 개정 건의<sup>20)</sup>
- ☑ 전세버스 운전자격제 도입 및 전세버스 안전관리 실태 점검 실시<sup>21)</sup>

### ② 여행사관련 불편신고 감소를 위한 개선책

- ☑ 여행업관련 정책 및 제도 보완

- 대물 및 대인배상에 대비하는 공제사업의 활성화, 여행업자 배상책임보험 도입 필요
- 고령 여행자에 대한 여행자 보험 가입 의무화<sup>22)</sup>
- 항공권 판매수수료 폐지에 대비하여 여행사 취급수수료 부과에 대한 법적 근거 마련<sup>23)</sup>으로 수익구조 양성화

15) 공정거래위원회(11.01.13) '소비자법 집행 감시요원 모집공고'  
여행신문(11.01.24) '3월부터 여행사 파파라치 뜬다'

16) 문화체육관광부(10.10.20) '해외여행 시 피해 방지 요령'

17) 서울특별시관광협회(10.06.29) '건전·안전 여행 캠페인 안내 및 동참 요청'

18) 한국일반여행업협회(10.06.04) '관광기념품(인삼제품) 판매가격 및 수수료 인하 관련 합동회의 결과 알림'

19) 여행신문(10.10.25) '곰 농장 방문 금지키로'

20) 한국일반여행업협회(10.09.29) '국내/국외여행 표준약관 관련 의견 요청'

21) 국토해양부(10.04.07) '버스운전기사 자격제도 도입된다'  
(10.12.14) '국토부, 전세버스 안전실태 일제점검'

22) 세계여행신문(09.11.02) '여행보험 가입 필요성 증대'

23) 현대경제연구원(09.12.01) '여행업 선진화, 시스템 정비가 필요하다' p.17

☑ 여행업 선진화를 위한 업계의 자구 노력

- 여행 환경의 변화와 의료관광, MICE, 문화상품, 개별여행 등에 맞춘 새로운 여행상품 개발
- 여행지 안전정보 제공을 위한 체계적인 시스템 구축<sup>24)</sup>,
- 특약에 대한 서면 고지와 더불어 설명의무 준수로 소비자의 청약철회권에 대비한 자기방어 수단 마련<sup>25)</sup>
- 관련 협회 주도로 관광가이드 서비스 영역과 허위·과대광고 제한을 포함하는 가이드 서비스·윤리 강령 제정
- 여행사직원 역량강화와 여행불편 처리 교육 실시
- 인재개발, 경영합리성 제고와 투명성 확보
- 여행불편신고제도 및 불법영업에 대한 업계의 자율규제를 강화하고 여행업에 대해 국민들이 가지고 있는 부정적인 이미지를 개선<sup>26)</sup>

☑ 여행업관련 지도 · 감독

- 관광통역안내사 의무증사제(여행사는 외국인 관광객 안내 시 관광통역안내사 자격증 소지자를 고용해야 함) 준수실태 점검<sup>27)</sup>
- 여행사의 무단 휴폐업, 여행 공제 및 보증보험 미가입에 대한 지도점검 정기화
- 여행 표준약관의 사용실태 점검 및 특별 약관의 불공정 조사
- 건강기능식품 광고내용에 대한 광고심의를 보다 강화해 건강기능식품의 기능성에 대한 허위과장 광고 감축 유도<sup>28)</sup>

24) 관광진흥법 제14조 ‘여행업자는 여행자와 계약을 체결할 때에는 여행자를 보호하기 위하여 문화체육관광부령으로 정하는 바에 따라 해당여행지에 대한 안전정보를 제공하여야 한다’ 관광진흥법시행규칙 제21조의2 여행사가 제공해야할 안전정보로 ▲여권의 사용을 제한하거나 방문·체류를 금지하는 국가 목록 ▲외교통상부 해외안전여행 인터넷 홈페이지에 게재된 여행목적지(국가 및 지역)의 여행경보단계 및 국가별 안전정보(긴급연락처 포함)로 규정하고 있음. 이를 위반할 경우 관광사업의 등록 또는 사업계획의 승인을 취소하거나 6개월 이내의 기간을 정해 그 사업의 정지를 명하거나, 시설·운영의 개선을 명할 수 있다.

25) 여행신문(10.10.25) ‘조삿별 칼럼’ 잘 아는 소비자와 잘 모르는 여행사-신용카드 3개월 이상 할부결제한 경우에는 ‘할부거래에 관한 법률’이, 웹사이트에서 거래가 이뤄진다면 ‘전자상거래등에서의 소비자 보호에 관한 법률’이 적용된다. 이 두 법률에서 소비자는 계약일로부터 7일 이내에 얼마든지 청약철회, 즉 계약의 취소가 가능하다. 그 뿐 아니라 취소에 따른 손해배상 책임도 없다. 즉, 어떠한 형태의 위약금도 여행사는 청구할 수 없다. ‘청약철회’의 권리는 법에서 보장하고 있는 소비자의 권리이기 때문에 특약은 무용지물이 된다.

26) 현대경제연구원(09.12.01) ‘여행업 선진화, 시스템 정비가 필요하다’

27) 여행신문(10.10.18) ‘유자격 가이드 의무고용제 본격 시행-중국 인바운드 업계 유자격자 확보 전전공공’

28) 한국소비자원(10.12.09) ‘방문판매나 효도관광 등에서 고령자 대상으로 건강기능식품 구매 강요하는 등 부당행위 많았’

참고) 여행불편처리센터



1. 운영주체 : 한국일반여행업협회
2. 소재지 및 연락처 : 서울특별시 마포구 마포대로 49(도화동 51-1) 성우빌딩 1206호
  - 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, 여행자에 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(2010년, 총911건)
  - 전년대비 7.2% 감소
  - 신고유형 및 처리결과

(단위 : 건)

신고유형	2009년	2010년
여행사 사업중단 및 부도	255	17
계약취소 또는 위반	115	77
교통(항공, 선박 등 관련)	93	106
부당요금징수	26	54
일정변경 및 누락	45	113
여행사 상담 서비스	55	21
안내원불친절 및 옵션강요	53	94
숙박관련	52	62
쇼핑관련	24	33
수속관련	18	39
취소수수료 문제	125	156
보험관련(여행사고 포함)	47	51
옵션관련	13	24
기타	62	64
<b>총 계</b>	<b>983</b>	<b>911</b>

처리결과	2009년	2010년
처리방법 안내	703	412
현금보상	105	164
환불처리	24	66
신고취소	32	49
진행중	6	45
공식사과 및 양해	16	21
행정조치 요청	20	20
기각	41	84
시정 요청	6	11
기타	30	39
<b>총 계</b>	<b>983</b>	<b>911</b>

- Inbound 15건, Outbound 844건, Domestic 52건
- 접수경로 : 직접접수 790건, 관련기관 이송 121건(문화체육관광부 40건, 한국관광공사 65건, 서울특별시 1건, 기타 지자체 8건, 기타 기관 7건)

### 3. 숙박

#### 1) 연도별 숙박 불편신고 접수 현황

- 2010년 숙박관련 불편신고는 81건 접수되어 전체 불편신고 697건 중 11.6%를 차지하는 것으로 나타남. 2005년 이래 숙박관련 불편신고는 그 비율 측면에서 모두 비슷한 수준을 유지하고 있음. 한편 2010년 들어 숙박관련 불편신고 접수 건수는 전년대비 20여건 증가했음.

【표 17】 숙박관련 불편신고 연도별 현황 (2005~2010년)

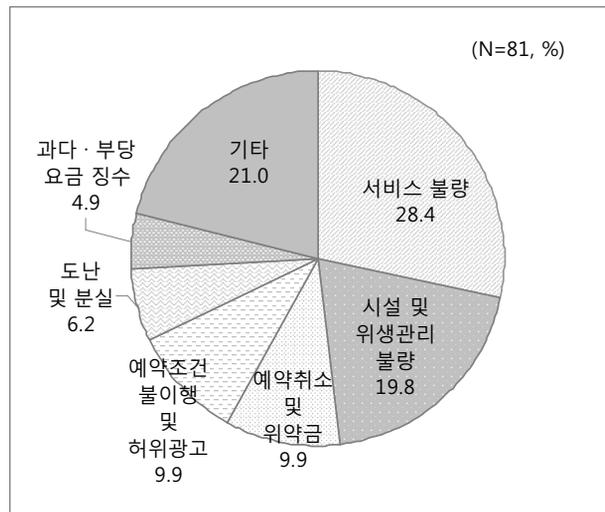
(단위 : 건, %)

구 분	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년
숙 박	68	67	53	54	59	81
전체 불편사항	739	627	558	526	640	697
구성비	9.2	10.7	9.5	10.3	9.2	11.6
전년대비 구성비 증감	-3.1	1.5	-1.2	0.8	-1.1	2.4

#### 2) 숙박 불편신고관련 불편내용

- 2010년 숙박관련 불편신고 내용으로는 ‘서비스 불량’이 가장 많은 28.4%, ‘시설 및 위생관리 불량’ 19.8%, ‘예약취소 및 위약금’ 9.9% 등이 주로 접수됨.

【그림 31】 2010년 숙박관련 불편신고 내용



- 최근 3년간 숙박관련 불편신고 내용을 살펴보면 '서비스 불량'과 '시설 및 위생관리 불량' 항목이 가장 주된 불편사항으로 그 비율이 비슷한 수준으로 유지되고 있으며, 2010년 들어 '예약조건 불이행 및 허위광고' 및 '도난 및 분실'에 관한 접수가 다소 늘어났음. 한편, '과다·부당요금 징수'관련 불편은 그 비율이 지속적으로 감소하고 있음.

【표 18】 숙박관련 불편신고 내용 (2008~2010년)

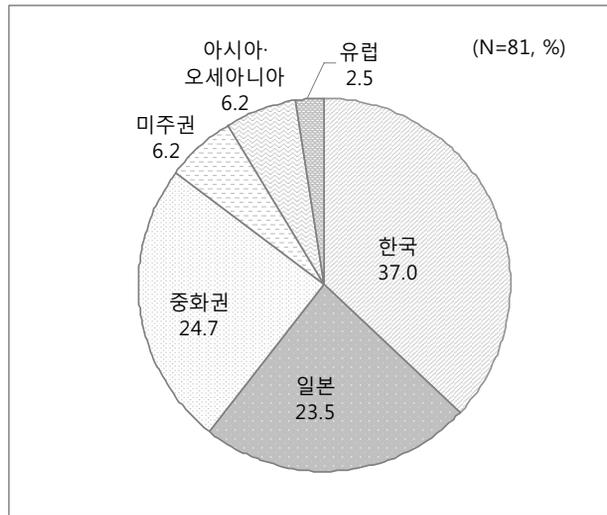
(단위 : 건, %)

구 분	2008년		2009년		2010년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
서비스 불량	12	22.2	19	32.2	23	28.4
시설 및 위생관리 불량	10	18.5	13	22.0	16	19.8
예약취소 및 위약금	11	20.4	5	8.5	8	9.9
예약조건 불이행 및 허위광고	-	0.0	2	3.4	8	9.9
도난 및 분실	3	5.5	1	1.7	5	6.2
과다부당요금 징수	11	20.4	6	10.2	4	4.9
기 타	7	13	13	22	17	21.0
총 계	54	100.0	59	100.0	81	100.0

### 3) 숙박 불편신고 국적별 접수현황

- 2010년 숙박관련 불편신고 국적 현황은 한국 37.0%, 일본 23.5%, 중화권 24.7% 등으로 나타남.

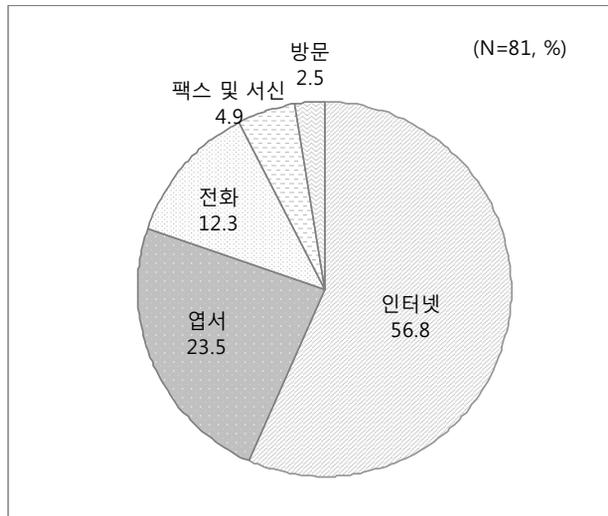
【그림 32】 2010년 숙박관련 불편신고 국적별 접수현황



### 4) 숙박 불편신고 접수방법 및 처리방법별 현황

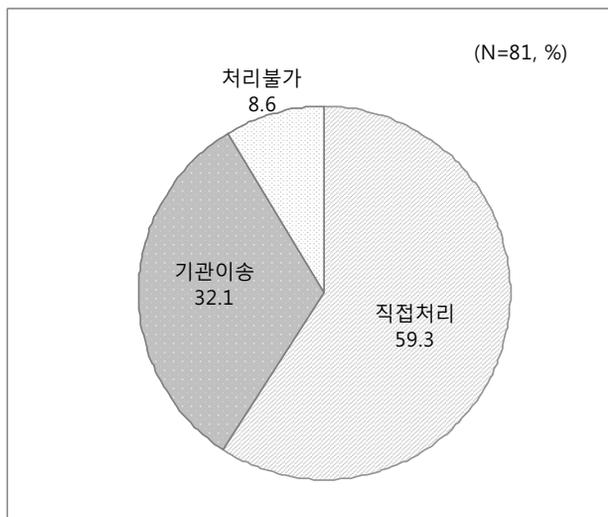
- 2010년 숙박관련 불편신고 접수방법으로는 인터넷 56.8%, 엽서 23.5%, 전화 12.3%, 팩스 및 서신 4.9%, 방문 2.5%로 나타남.

【그림 33】 2010년 숙박관련 불편신고 접수방법



○ 2010년 숙박관련 불편신고에 대해 직접처리를 한 비율은 59.3%, 기관이송은 32.1%이며 처리불가 건은 8.6%로 나타남.

【그림 34】 2010년 숙박관련 불편신고 처리방법



5) 숙박 불편신고 숙박업 형태별 불편신고 내용

- 숙박관련 불편신고의 대상 업체는 관광호텔이 45건, 일반호텔/펜션 24건, 콘도 5건, 여관 7건 등으로 나타남.
- 관광호텔에서는 특급호텔관련 불편이 28건, 1급 이하 호텔관련 불편이 17건 접수되었으며, 특급호텔과 1급 이하 호텔 모두에서 서비스불량과 시설 및 위생관리 불량이 불편접수 내용의 다수를 차지하는 것으로 나타남.
- 일반호텔/펜션에 대한 불편내용으로는 서비스불량이 6건, 예약취소 및 위약금, 예약조건 불이행 및 허위광고가 각각 4건씩을 차지하고 있음.
- 콘도에 대한 불편신고는 시설 및 위생관리 불량이 4건으로 대부분을 차지함.
- 한편 여관에 대한 불편신고 내용은 서비스불량 3건이며, 그 밖에 과다부당요금징수, 예약취소 및 위약금 등으로 구성됨.

【표 19】 2010년 숙박업 형태별 불편신고 내용

(단위 : 건)

구 분	관광호텔		일반호텔 펜션	콘 도	여 관 (모텔,게스트 하우스)	총 계
	특 급	1급 이하				
서비스 불량	7	7	6	-	3	23
시설 및 위생관리 불량	5	5	2	4	-	16
예약취소 및 위약금	3	-	4	-	1	8
예약조건 불이행 및 허위광고	3	1	4	-	-	8
도난 및 분실	2	-	2	-	1	5
과다·부당요금 징수	2	-	1	-	1	4
기 타	6	4	5	1	1	17
총 계	28	17	24	5	7	81

## 6) 숙박 불편신고관련 주요 문제점

### ① 서비스 불량

- 서비스 불량관련 불편은 ① 숙박업체 안내직원의 불친절한 태도 또는 객실 내 물품 요구에 대해 신경질적으로 반응하는 경우, ② 숙박업소 내 시설 이용 시 도착순서가 나중인 한국인 손님을 우선적으로 응대하는 경우, ③ 숙박업소 이용 문의에 대해 불친절한 대응, ④ 호텔 측의 결혼식 진행에 불만족해 항의했으나 관계자가 무성의하게 대응하는 경우 등으로 나타남.

### ② 시설 및 위생관리 불량

- 시설 및 위생관리 불량관련 불편은 ① 객실 내 청소상태 불량(객실 내 악취, 바퀴벌레, 이전 투숙객의 내의류 발견 등), ② 객실 내 시설/비품 미비 또는 기기 고장 등, ③ 욕실 누수 및 샤워기 불량 등 시설 불량, ④ 상하층 객실간 소음 등으로 나타남.

### ③ 예약취소 및 위약금

- 예약취소 및 위약금관련 불편은 ① 여행객 사정으로 예약한 객실의 일부를 취소하려 했으나 허용하지 않음, ② 항공일정으로 인해 원래 예약을 취소하고 더 높은 급의 객실요금을 지불했으나 후에 기존 계약이 취소되지 않은 경우, ③ 예정보다 빨리 체크아웃하게 된 경우 숙박업체 운영자가 잔금을 돌려주지 않은 경우, ④ 여행이 취소되어 사전에 예약을 취소했으나 숙박업체 측에서 무단 취소로 분류하여 위약금을 부과한 경우 등으로 나타남.

### ④ 예약조건 불이행 및 허위광고

- 예약조건 불이행 및 허위광고관련 불편은 ① 숙박업체 위치가 홈페이지에서 잘못 제시되어 여행지 이동에 불편을 겪은 경우, ② 예약 시 선택사항이 이행되지 않은 경우, ③ 고급 시설을 약속받고 높은 금액을 지불했으나 숙박시설 환경이 이에 못 미치는 경우, ④ 홈페이지에 제시한 객실 사진과 실제 환경이 너무 달라서 불만족한 경우 등으로 나타남.

⑤ 도난 및 분실

- 도난 및 분실관련 불편사항으로는 ① 투숙객의 개인 물품을 숙박업체 운영자가 임의로 가져다 사용하거나 폐기한 경우, ② 객실 내 보관하던 물품이 분실된 경우, ③ 객실 내 도난 사건에 대해 경찰을 불러달라 요청했으나 숙박업체 측에서 투숙객의 책임으로 돌린 경우 등으로 나타남.

⑥ 과다·부당요금 징수

- 과다·부당요금 징수관련 불편은 ① 외국인과 내국인 요금을 다르게 설정함, ② 호텔 브로슈어에 인쇄된 요금 외에 추가 요금을 부과함, ③ 객실 내 필요 물품 요구 시 계약사항에 명시되지 않았던 추가요금을 요구하는 경우 등임.

⑦ 기타

- 기타 불편사항으로는 ① 자국어 TV채널이 없어 불만족한 경우, ② 숙박업체에 대한 불만사항을 해당 홈페이지를 통해 올렸는데 이후 홈페이지 이용이 제한되는 경우, ③ 숙박시설 이용료를 미리 고지하지 않고 우선 예약을 강요하는 경우 등임.

## 7) 숙박 불편신고관련 문제점 해결을 위한 개선 방안

### ① 추진중인 사항

- ☑ 중저가 숙박시설 확충 및 활성화
  - 외국인 관광객들이 합리적인 가격으로 한국에 머물며 한국의 가정문화도 체험할 수 있는 <코리아스테이> 브랜드 런칭으로 부족한 숙박시설 확보
  - 중저가관광호텔 체인브랜드 <베니키아> 객실 예약 자동화 시스템 구축으로 예약 업무 효율성이 높아지고 고객은 보다 쉽고 빠르게 예약 가능
  - 한옥숙박환경 개선을 위한 침구류 지원 등 수용태세 개선을 통한 한옥 이용자 만족도 제고
  - 우수숙박시설 <굿스테이> 지정 확대 및 현장 모니터링 통한 서비스 개선
- ☑ 민간 숙박시설 확충을 위한 규제 완화와 세제 지원<sup>29)</sup>
  - 기존 일반 숙박시설을 관광호텔로 전환, 숙박시설 확충을 위한 특별법을 만들어 민간호텔 건립 규제를 완화하고 세제지원으로 외국인 관광객이 묵을 수 있는 객실 확충

### ② 숙박관련 불편신고 감소를 위한 개선책

- ☑ 여행업표준약관과 같은 <숙박업표준약관> 마련<sup>30)</sup>
  - 호텔 예약 취소 표준화 양식이 없어 수수료 분쟁이 발생, 원만한 해결을 위해 여행 표준약관과 같이 공식화·표준화된 약관 마련이 시급
- ☑ 호텔 추가비용에 관한 사항 명시<sup>31)</sup>
  - 모호한 정보 제공으로 인해 이용객들이 객실 내 미니바, 주차, 엑스트라 베드(Extra Bed) 등을 사용하고 예상하지 못했던 비용 지불로 고객 불만이 발생됨
  - 예약 상담시 사전에 호텔에 관한 정확한 정보를 명시하고 추가 요금이 부과될 수 있는 정보의 체계적인 관리와 내용 갱신으로 고객 불만을 사전 예방
- ☑ 숙박 요금표 게시에 대한 상시 점검으로 성수기 바가지요금 예방

29) 한국일보(10.10.31) 외국관광객 물결에 호텔 신축 붐물

30) 세계여행신문(11.01.17) 호텔계여행신문(10.11.01) '호텔약관' 필요성 대두

31) 세계여행신문(11.01.17) 호텔 추가요금 '불만고조'

## 4. 택시

### 1) 연도별 택시 불편신고 접수 현황

- 2010년 택시관련 불편신고는 64건으로 전체 불편신고의 9.2%를 차지하고 있음.
- 2005년 이래 지난해까지 지속적으로 증가해 오던 택시관련 불편신고가 2010년 들어 접수건수 및 구성비 모두 감소함.

【표 20】 택시관련 불편신고 연도별 현황 (2005~2010년)

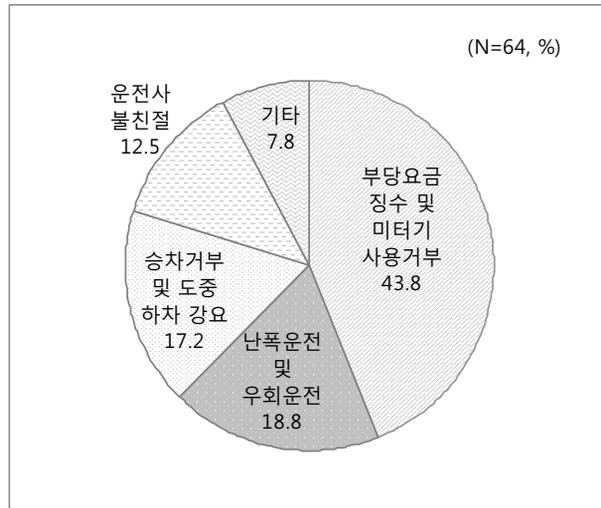
(단위 : 건, %)

구 분	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년
택 시	43	49	46	61	87	64
전체 불편사항	739	627	558	526	640	697
구성비	5.8	7.8	8.2	11.6	13.6	9.2
전년대비 구성비 증감	0.0	2.0	0.4	3.4	2.0	-4.4

### 2) 택시 불편신고관련 불편내용

- 2010년 택시관련 불편신고의 세부 불편 내용을 분류하면 '부당요금 징수 및 미터기 사용거부'가 43.8%로 가장 높은 편이며, 다음으로 '난폭운전 및 우회운전' 18.8%, '승차거부 및 도중하차 강요' 17.2%, '운전사 불친절' 12.5% 순으로 나타남.

【그림 35】 2010년 택시관련 불편신고 내용



○ 택시관련 불편신고 내용에서 가장 큰 비율을 차지하고 있는 '부당요금 징수 및 미터기 사용거부' 항목은 2010년 들어 접수건수와 구성비가 감소했으며, 반면에 '난폭운전 및 우회운전'과 '승차거부 및 도중하차 강요' 항목은 전년대비 접수건수와 구성비 모두 증가한 것으로 나타남.

【표 21】 택시관련 불편신고 내용 (2008~2010년)

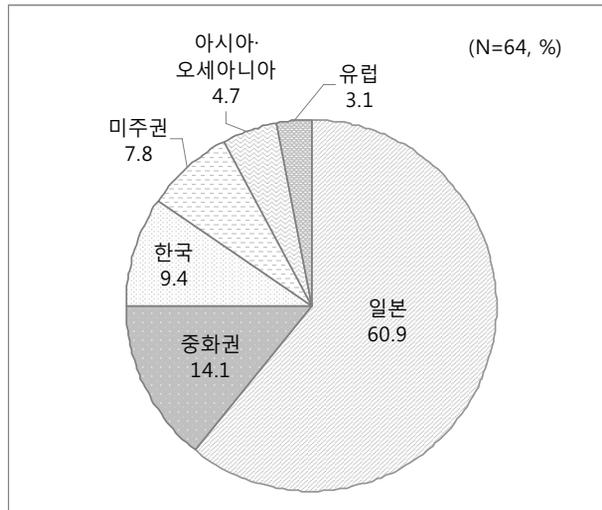
(단위 : 건, %)

구 분	2008년		2009년		2010년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
부당요금 징수 및 미터기 사용거부	34	55.7	57	65.5	28	43.8
난폭운전 및 우회운전	8	13.1	6	6.9	12	18.8
승차거부 및 도중하차 강요	7	11.5	5	5.7	11	17.2
운전사 불친절	5	8.2	9	10.3	8	12.5
운전사 호객행위	3	4.9	2	2.3	-	0.0
기 타	4	6.6	8	9.2	5	7.8
총 계	61	100	87	100	64	100

### 3) 택시 불편신고 국적별 접수현황

- 2010년 택시관련 불편신고 국적 현황은 일본이 60.9%로 가장 많으며, 다음으로 중화권 14.1%, 한국 9.4%, 미주권 7.8%, 아시아·오세아니아 4.7%, 유럽 3.1%의 순으로 나타남.

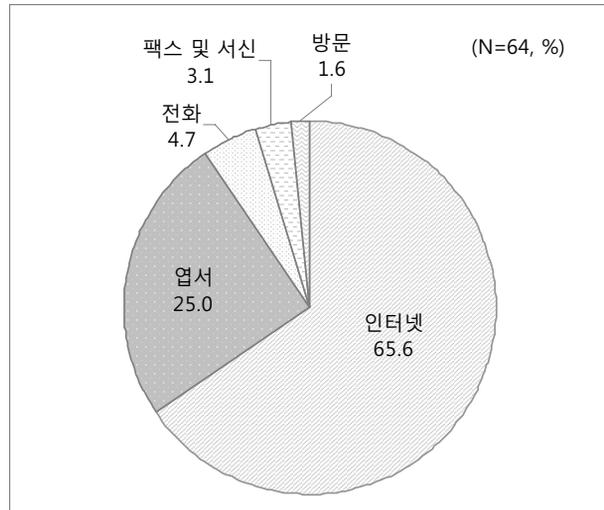
【그림 36】 2010년 택시관련 불편신고 국적별 접수현황



### 4) 택시 불편신고 접수방법 및 처리방법별 현황

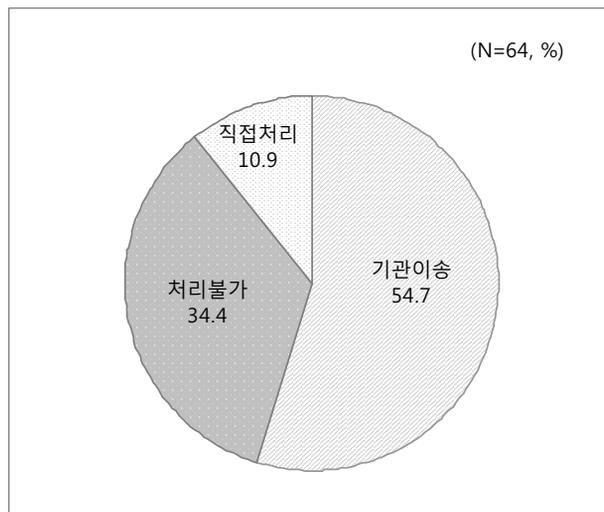
- 2010년 택시관련 불편신고 접수방법은 다른 유형의 불편신고와 마찬가지로 인터넷이 가장 많은 65.6%이며, 엽서를 통한 접수가 25.0%로 다른 유형 평균에 비해 다소 높은 편임. 그 밖에 전화 4.7%, 팩스 및 서신 3.1%, 방문 1.6%의 순으로 접수되었음.

【그림 37】 2010년 택시관련 불편신고 접수방법별 현황



- 2010년 택시관련 불편신고 처리방법은 직접처리 10.9%, 기관이송이 54.7%이며 나머지 34.4%는 처리불가로 나타남. 이용한 택시의 번호를 기재하지 않았거나 번호를 일부분만 적어 신고한 경우는 신고대상을 확인할 수 없어 '처리불가'로 분리됨.

【그림 38】 2010년 택시관련 불편신고 처리방법별 현황



## 5) 택시 불편신고관련 주요 문제점

### ① 부당요금 징수 및 미터기 사용거부

- 부당요금 징수 및 미터기 사용거부관련 불편은 ① 택시기사가 운행거리에 비해 터무니없는 요금을 요구하거나 승차인원 수당 과금하여 실제보다 몇 배의 요금을 강제하는 경우, ② 미터기를 켜지 않고 운행한 뒤 임의로 요금을 요구하는 경우, ③ 영수증을 요구했으나 발급을 거절하는 경우, ④ 여행지 부근에서 여행객 호객행위를 하여 탑승하게 한 뒤 인적이 드문 곳에서 과도한 요금을 내도록 협박하는 경우, ⑤ 불법개조한 미터기로 요금을 과도하게 지불하게 한 뒤 허위 영수증을 발급하는 행위, ⑥ 의사소통이 잘 안 된다는 구실로 미터기 이상의 요금을 받고 잔돈을 주지 않는 경우 등 다양하게 나타남.

### ② 난폭운전 및 우회운전

- 난폭운전 및 우회운전관련 불편은 ① 고의로 먼 길로 돌아서 가거나 목적지가 아닌 곳에 하차시키는 경우, ② 과속운전 또는 졸음운전으로 승객이 불안감을 느끼게 하는 경우, ③ 고의로 목적지와 상관없는 지역을 우회하고, 인적이 드문 곳으로 차를 몰아 승객이 공포를 느꼈던 경우 등으로 나타남.

### ③ 승차거부 및 도중하차 강요

- 승차거부 및 도중하차 강요관련 불편은 ① 목적지 약도와 한글 주소 등을 제공했음에도 운전기사 임의로 길을 선택해 결국 목적지 도착에 실패한 경우, ② 승객을 가려 태우기 위해 탑승 전에 목적지를 말하게 하고 승차거부를 하는 경우, ③ 차를 타려는 의사를 표현했지만 빈 택시가 그냥 지나가 버리는 경우, ④ 여행객이 원하는 목적지 위치를 모른다는 이유로 승차거부를 하는 경우 등임.

### ④ 운전자 불친절

- 운전자 불친절관련 불편은 ① 잔돈을 요구하는 승객에게 화를 내는 경우, ② 탑승 중 불편을 신고하기 위해 차량 번호를 확인하는 승객에게 국적을 모독하는 발언과 욕설을 하며 협박하는 경우, ③ 외국어로 의사소통을 하던 택시 기사가 상황이 불리해지자 한국말로만 반박을 하는 경우 등으로 나타남.

⑤ 기타

- 기타 불편사항으로는 ① 택시기사가 탑승도 하지 않은 외국인 여행객의 돈을 강탈해 가는 경우, ② 대형택시 연락처 정보 등이 없어서 불편을 겪은 경우, ③ 외국인 여행객에게 장거리 여행지 이동을 택시로 하도록 권유하고 과도한 요금을 요구하는 경우 등의 내용이 포함됨.

6) 택시 불편신고관련 문제점 해결을 위한 개선 방안

① 추진중인 사항

- ☑ 택시사업자가 부담하는 카드 수수료 인하로 카드결제 거부 행위 감소와 시민이용 편의 도모<sup>32)</sup>
- ☑ 카드택시에서 선후불 교통카드 결제시 안심귀가서비스 제공<sup>33)</sup>
  - 서울 브랜드콜택시에서 제공되던 안심귀가서비스를 카드결제 택시까지 확대하여 보호자에게 탑승상황을 알리는 문자전송과 홈페이지를 통해 이동 경로의 위치를 실시간으로 확인 가능
- ☑ 택시 호객행위·승차거부 등 각종 불법행위 근절을 위한 합동단속 강화<sup>34)</sup>
  - 김포국제공항에서 발생하는 각종 불법행위 근절을 위해 택시 승강장에 CCTV와 방송장비를 추가 설치하여 불법행위 상시 모니터링과 대합실내 택시이용과 불편사항 접수를 위한 데스크 설치 등 추진
  - 택시기사 교육 및 계도와 취약시간대 외국인 대상 호객행위 등 단속 강화

② 택시관련 불편신고 감소를 위한 개선책

- ☑ 외국인 대상 부당요금 강요 다발지역에 CCTV를 활용한 불법행위 단속과 지도 도우미 배치 및 외국인 관광택시 전용 승차장 설치
- ☑ 택시 뒷좌석에도 차량번호를 기재하여 외국인 탑승자가 쉽게 인식할 수 있도록 개선
- ☑ 택시운전자에 대한 외국인 대상 위·불법 행위 가중 처벌 규정 마련
- ☑ 택시운전자의 직업의식 제고와 자질향상을 위한 업계 및 관계기관의 친절 서비스 교육 강화

32) 서울특별시 보도자료(11.01.18) 택시카드 수수료 인하로 카드 결제 거부 줄인다

33) 서울특별시 보도자료(11.01.12) 이제 카드결제택시도 안심귀가서비스 제공한다

34) 이태일리(11.01.19) '공항택시 호객행위·승차거부 뿌리뽑는다'

## 5. 공항 및 항공

### 1) 연도별 공항 및 항공 불편신고 접수 현황

- 2010년 공항 및 항공과 관련한 불편신고는 47건으로 전체 불편신고 697건 중 6.7%를 차지함.
- 2005년 공항 및 항공관련 불편신고가 34건 접수된 이래 전체 불편신고 중 차지하는 비율이 2009년까지 지속적으로 감소해 왔으나, 2010년 전년대비 접수건수가 2배 이상 증가하고 구성비 역시 3.4% 높아짐.

【표 22】 공항 및 항공관련 불편신고 연도별 현황 (2005~2010년)

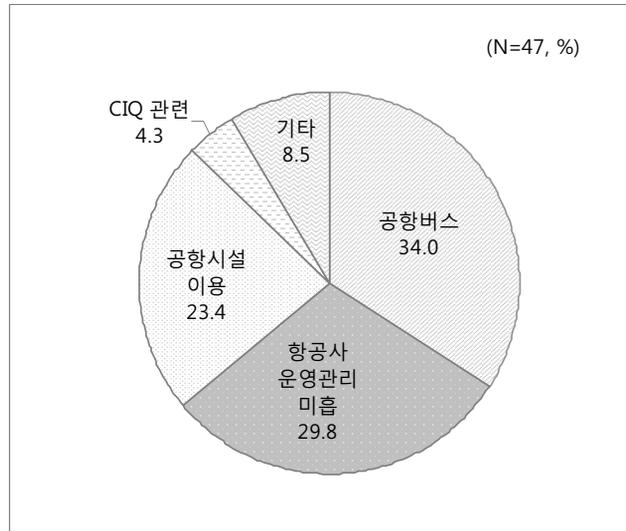
(단위 : 건, %)

구 분	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년
공항 및 항공	34	27	23	17	21	47
전체 불편사항	739	627	558	526	640	697
구성비	4.6	4.3	4.1	3.4	3.3	6.7
전년대비 구성비 증감	0.8	-0.3	-0.2	-0.7	-0.1	3.4

### 2) 공항 및 항공 불편신고관련 불편내용

- 2010년 공항 및 항공 불편신고관련 세부 불편 내용에는 '공항버스'관련 불편이 가장 많은 34.0%를 차지하며, '항공사 운영관리 미흡' 29.8%, '공항시설 이용' 23.4% 순으로 나타남.

【그림 39】 2010년 공항 및 항공관련 불편신고 내용



- 최근 3년 동안의 세부 불편내용 비율 변화를 살펴보면 전년대비 공항버스 관련 불편 신고 비율이 3배 이상 증가했으며, 공항시설 이용관련 불편도 전년대비 증가했음.
- 한편, 항공사 운영관리에 관한 신고접수 건수는 증가했으나 구성비는 감소했으며, CIQ관련 불편사항도 감소세를 보임.

【표 23】 공항 및 항공관련 불편신고 내용 (2008~2010년)

(단위 : 건, %)

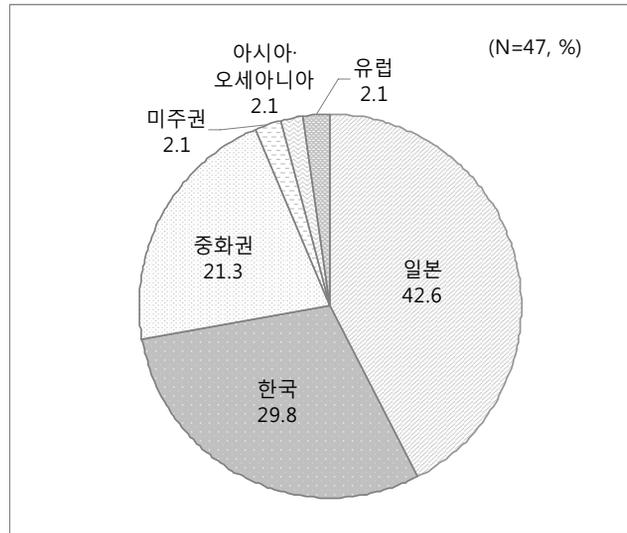
구 분	2008년		2009년		2010년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
공항버스	3	17.6	2	9.5	16	34.0
항공사 운영관리 미흡	8	47.1	9	42.9	14	29.8
공항시설 이용	2	11.8	3	14.3	11	23.4
CIQ <sup>35)</sup> 관련	3	17.6	3	14.3	2	4.3
기 타	1	5.9	4	19	4	8.5
총 계	17	100.0	21	100.0	47	100.0

35) CIQ란 Customs, Immigration, Quarantine의 약자로 세관, 출입국, 검역을 의미함

### 3) 공항 및 항공 불편신고 국적별 접수현황

- 2010년 공항 및 항공관련 불편신고 국적 현황은 일본이 가장 많은 42.6%를 차지하고 있으며, 한국 29.8%, 중화권 21.3% 순으로 나타남.

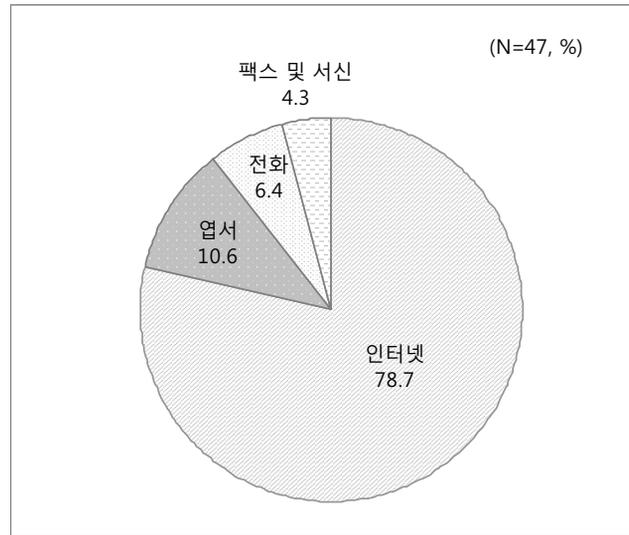
【그림 40】 2010년 공항 및 항공관련 불편신고 국적별 현황



### 4) 공항 및 항공 불편신고 접수방법 및 처리방법별 현황

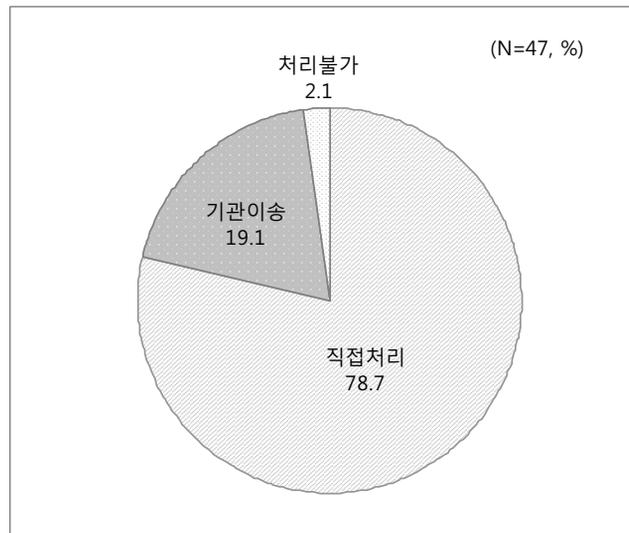
- 2010년 공항 및 항공관련 불편신고 접수방법으로는 인터넷을 통한 접수 비율이 78.7%를 차지하고 있으며, 다음으로 엽서 10.6%, 전화 6.4% 등으로 나타남.

【그림 41】 2010년 공항 및 항공관련 불편신고 접수방법별 현황



○ 2010년 공항 및 항공관련 불편신고 중 78.7%는 직접처리 되었으며, 기관이송 19.1%, 처리불가 2.1% 등으로 다른 유형에 비해 직접처리 비율이 높은 편임.

【그림 42】 2010년 공항 및 항공관련 불편신고 처리방법별 현황



## 5) 공항 및 항공 불편신고관련 주요 문제점

### ① 공항버스

- 공항버스관련 불편사항으로는 ① 공항버스 기사가 승객에게 불친절하게 대하거나 부적절한 언행을 하는 경우, ② 공항버스에 빈 좌석이 없어 서서 가는 불편을 겪은 경우, ③ 정류장마다 오래 정차해서 운행시간이 지연되어 항공편 탑승에 차질이 우려되었던 경우, ④ 하차벨을 눌렀으나 정차하지 않고 통과한 경우, ⑤ 공항버스 탑승시 맡긴 수하물이 분실된 경우 등으로 나타남.

### ② 항공사 운영관리 미흡

- 항공사 운영관리 미흡관련 불편은 ① 천재지변으로 인한 운항 일정 변경에 대해 책임이 없다는 식의 무성의한 태도로 일관하는 경우, ② 기내식이 입에 맞지 않아 식사에 불편을 겪은 경우, ③ 기내에 두고 내린 수하물을 찾아달라는 요청, ④ 항공일정 지연이나 변경에 대해 별다른 해명이나 공지가 없어 불편을 겪은 경우, ⑤ 한국국적 항공편에서 한국인 승객에게만 특별대우를 하는 것처럼 느껴지는 경우 등으로 나타남.

### ③ 공항시설 이용

- 공항시설 이용관련 불편은 ① 공항 내에서 환전 시 금액이 잘못 지급되거나 오류가 있어 불편을 겪은 경우, ② 공항 내 안내시설 및 각종 시설 이용 중 직원의 불친절하거나 부적절한 태도에 대한 불만, ③ 공항 내 시설에 문의전화화를 했으나 통화가 안된 경우 등으로 나타남.

### ④ CIQ 관련

- CIQ 관련 불편은 ① 입국수속 직원이 불친절하게 응대해서 불쾌했음, ② 짐 수색 중에 김치를 마음대로 개봉해서 불편을 겪은 경우 등임.

### ⑤ 기타

- 기타 불편사항으로는 ① 공항 주변에 택시기사를 사칭한 자가 강제로 차량을 이용하도록 유도하고 부당한 요금을 요구하는 등 불법행위를 한 경우, ② 공항에 대한 정보를 얻기 위해 온라인 홈페이지에 접속했으나 언어지원이 안 되는 등 불편을 겪은 경우, ③ 공항 주변의 택시기사들이 싸우거나 욕설을 하는 등 여행객의 불안을 조성하는 경우 등으로 나타남.

## 6) 공항 및 항공 불편신고관련 문제점 해결을 위한 개선 방안

### ① 추진중인 사항

- ☑ 공항버스-택시 환승 할인제 실시<sup>36)</sup>, 인천공항철도 완전개통<sup>37)</sup>으로 이동편의성 개선
- ☑ 항공기 지연·결항에 대한 피해 보상 법제화 추진<sup>38)</sup>
- ☑ 외국항공사 특별관리대상 안전관리 강화<sup>39)</sup>, 지연·결항률 및 사고이력 안전정보 공개<sup>40)</sup>
- ☑ 인터넷 체크인 시스템 도입으로 탑승수속 대기시간 단축
- ☑ 이용자 편의성 제고를 위해 안내센터의 위치 및 기능 통합<sup>41)</sup>
- ☑ 외국인 여행자의 휴대품 통관과정의 불편 해소를 위해 외국어도우미 배치
- ☑ 자동출입국심사 서비스 실시로 신속성 제고<sup>42)</sup>
- ☑ 택시 불법행위 근절을 위해 CCTV를 활용한 불법행위 체증, 택시승차장 지역에 지도도우미 상시배치, 대합실내 택시이용 불편사항 접수를 위한 데스크 설치 등의 방안을 추진<sup>43)</sup>

### ② 공항 및 항공관련 불편신고 감소를 위한 개선책

- ☑ 상시 점검 체계 강화 및 예방대책 마련

- 공항버스 운전자 대상 안전·친절 교육 실시
- 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>44)</sup>
- 항공사, 공항, 출입국관리소, 세관, 공항연계 대중교통 및 공항 상주직원들의 숙련도 점검, 정확 신속한 응대 분위기 조성
- 외국인 관광객 부가세 환급 절차 세부 안내문 게시 및 프로세스 간소화
- 액체류 기내 반입 제한 규정에 대해 공항공사(단), 항공사, 공항내 판매점 중심의 온·오프라인 홍보 실시<sup>45)</sup>
- CIQ(세관, 출입국관리, 검역)지역의 언어불편 개선을 위한 동시통역시스템 확대 구축
- 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

36) 서울신문(10.12.01) '서울시, 인천공항버스 - 택시 환승 할인'

37) 뉴데일리(10.12.28) '공항철도 완전개통으로 택시전쟁도 줄듯'

38) SBS TV(10.08.12) '항공기 지연·결항 법으로 보상...내년부터 시행'

39) 여행신문(10.04.05) '국토부, 외국항공사 안전관리 강화'

40) 국토해양부(10.10.27) '외국항공사 최신 안전정보 클릭하면 뜬다~!'

41) 아주경제(10.11.04) '인천공항, 흩어진 정보 한 곳에 모아서 제공한다'

42) 출입국·외국인정책본부(10.07.02) '[인천공항]자동출입국심사 서비스 시행 2년, 3백96만명 이용!!'

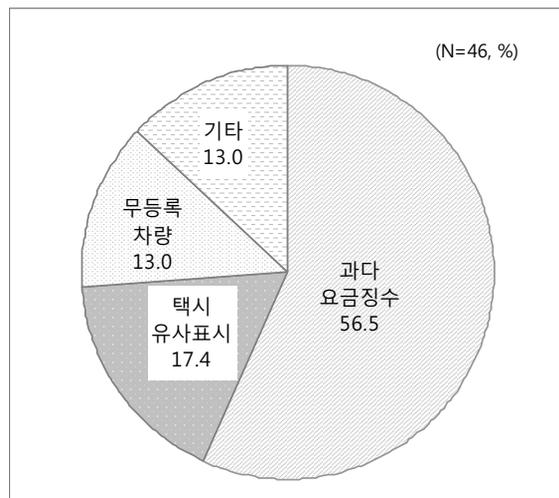
43) 파이낸셜뉴스(11.01.19) '한국공항공사 서울시 등 김포공항 불법행위 근절 나서'

## 6. 콜밴

### 1) 콜밴관련 불편내용

- 콜밴관련 불편은 신고건수가 상대적으로 높아 2010년부터 '기타' 유형에서 분리되어 독립적인 유형으로 분류되게 되었음.
- 지난 한 해 동안 접수된 콜밴관련 불편사항은 총 46건으로, '공항 및 항공' 불편에 이어 불편유형 중 6번째로 높은 빈도를 보임.
- 2010년 콜밴관련 세부 불편 내용에는 '과다요금징수'가 56.5%로 과반수 이상을 차지 하며, '택시유사표시' 17.4%, '무등록 차량' 13.0%, '기타' 13.0% 등이 포함됨.

【그림 43】 2010년 콜밴관련 불편신고 내용

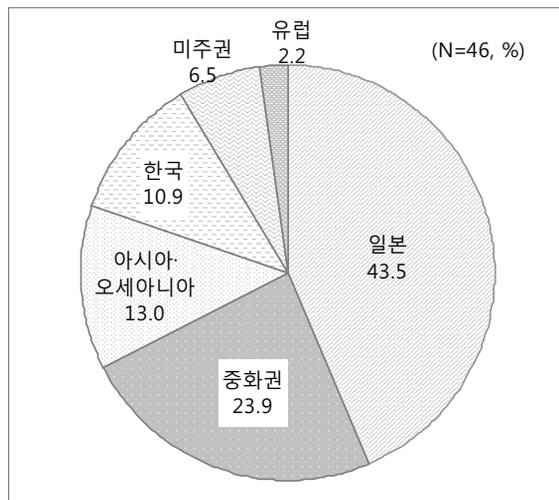


- 44) 현행 소비자분쟁해결규정이나 항공운송약관에 '기상상태, 공항사정, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 등 불가항력 적인 사유'로 인한 운송 불이행에 대해서 사업자의 면책규정을 두고 있음
- 45) 액체류 기내반입 제한 규정(김치, 화장품, 한약 등 포함) 발효로 위탁수하물로 처리하지 않은 경우 1백ml 이내로 휴대가 제한됨 (07.03.01~)

## 2) 콜밴관련 불편신고 국적별 접수 현황

- 2010년 콜밴관련 불편신고 국적 현황은 일본이 43.5%로 가장 높으며, 다음으로 중화권 23.9%, 아시아·오세아니아 13.0%, 한국 10.9%, 미주권 6.5%, 유럽 2.2% 순으로 나타남.

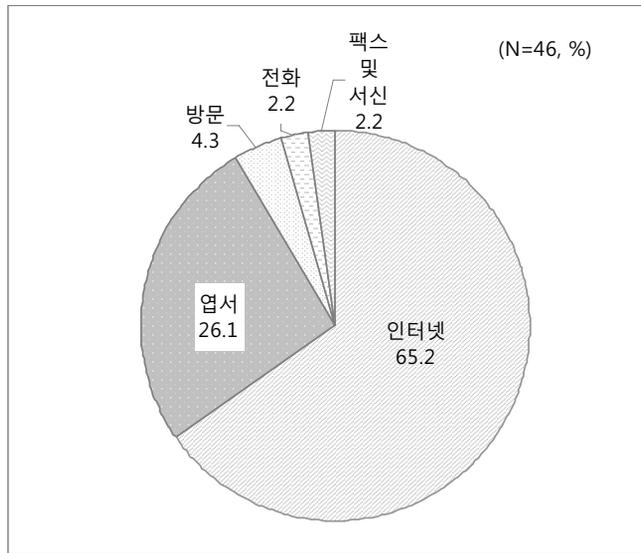
【그림 44】 2010년 콜밴관련 불편신고 국적별 현황



## 3) 콜밴 불편신고 접수방법 및 처리방법별 현황

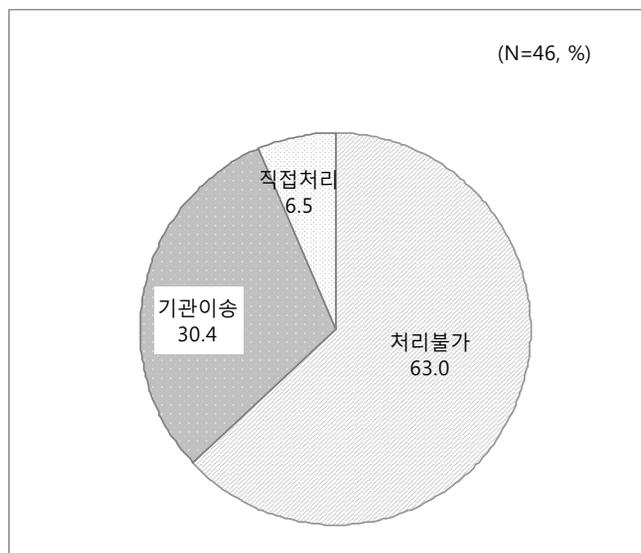
- 콜밴관련 불편신고 접수방법에는 인터넷이 65.2%로 가장 높게 나타나며, 엽서 26.1%, 방문 4.3%, 전화, 팩스 및 서신 각 2.2%로 나타남.

【그림 45】 2010년 콜센터관련 불편신고 접수방법별 현황



- 콜센터관련 불편신고에 대한 처리방법으로는 기관이송 30.4%, 직접처리 6.5% 외에 차량번호가 파악되지 못해 처리불가로 분류된 사안이 63.0%를 차지해 처리불가 비율이 높은 편임.

【그림 46】 2010년 콜센터관련 불편신고 처리방법별 현황



#### 4) 콜벤 불편신고관련 주요 문제점

##### ① 과다요금 징수

- 과다요금 징수관련 불편은 ① 주행 거리 및 이동 시간에 비해 과다한 요금이 미터기로 청구되는 경우, ② 과다한 요금으로 발행된 영수증이 조작된 경우, ③ 기사가 강제로 탑승하게 한 뒤 협박/강제에 의해 과다한 요금을 지불하게 하는 경우, ④ 요금이 지나치게 빨리 올라가 미터기 조작이 의심되는 경우 등으로 나타남.

##### ② 택시유사표시

- 택시유사표시관련 불편은 외국인 관광객을 호객하기 위해 모범택시와 동일한 색상 차량에 미터기를 부착하고 영업을 하는 경우로 미터기가 지나치게 빨리 올라가 항의하는 경우 협박/강제에 의해 요금을 받아 내거나, 경찰이 개입하면 도주하는 등의 행태로 나타남.

##### ③ 무등록 차량

- 무등록 차량관련 불편은 ① 무등록 차량이 불법적으로 택시 영업을 하다가 고객 불편으로 신고된 경우, ② 지불 요금이 과도하게 산정된 영수증의 차량번호와 연락처가 허위로 기재되어 차량등록을 확인할 수 없는 경우 등임.

##### ④ 기타

- 기타 콜벤관련 불편은 ① 기사 불친절로 도중 하차 했는데 트렁크의 짐을 회수하지 못해 신고한 경우, ② 외국인 관광객 대상 숙박업체 직원이 외국인 여행객 대상 택시 기사의 과도한 요금 청구 건에 대해 단속을 요청하는 것 등으로 나타남.

## 5) 콜밴 불편신고 관련 문제점 해결을 위한 개선 방안

### ① 추진중인 사항

- ☑ 부당요금, 택시 유사표시 콜밴 단속 강화<sup>46)</sup>
  - 불법 미터기를 사용하여 부당요금을 징수하는 콜밴에 대한 단속과 유사표시행위 등 법규위반을 3회 이상 하는 경우 면허취소가 가능하도록 법개정 요청
  - 관광사업 활성화를 추진하고 있는 국가정책을 저해하는 콜밴의 부당요금 징수 근절 방안 모색
- ☑ 콜밴의 불법행위 근절을 위해 처분 강화<sup>47)</sup>
  - 일부 콜밴 사업자들이 외국인을 상대로 호객행위 및 바가지요금 등 불법행위로 국격을 훼손시키고 있어 관련법령 위반차량에 대해 처분 강화
  - 콜밴 화물차량이 관련법령을 위반하는 경우 과징금 부과처분 대신 영업 정지 및 과태료 처분
  - 미터기사용, 택시유사표시 운행정지·300만원 과태료 부과
- ☑ 불법 개조, 불법 미터기 설치 콜밴의 택시 영업 적발<sup>48)</sup>
  - 법적으로 화물자동차로 분류된 콜밴은 바가지요금에 대해 징계를 할 수 없어 임의 조작 미터기와 표시등 설치 적발
- ☑ 인천공항에 콜밴 전용 승차대 설치 건의<sup>49)</sup>
  - 부당요금 징수 등 문제 해소를 위해 콜밴 전용승차대 설치, 운송요금 안내, 주차대기 공간 확보, 안내방송 개선 등을 건의

### ② 콜밴 불편 감소를 위한 개선책

- ☑ 콜밴 표준 요금제 및 바가지요금에 대한 징계 법규정 마련
- ☑ 대형택시와 동일한 색상 사용을 금지하여 외국인이 택시와 다른 차량임을 인지할 수 있도록 개선
- ☑ 피해 상습 발생지역에 단속용 감시카메라 설치 및 외국어가 가능한 승차 도우미 배치
- ☑ 요금 규정을 만들고 공인요금을 적용할 수 있도록 요금체계를 법제화하거나 차령을 제한하는 등 제도적 개선

46) 교통신문(10.11.30) 부당요금 징수 콜밴 '뿌리 뽑는다'

47) 교통신문(10.12.21) 국토부, 콜밴 불법행위 영업정지, 과태료 등 처분 강화 요청

48) 조선닷컴(10.11.18) 외국인에 택시요금 5배 바가지, 국가적 망신이라 끝까지 추적

49) 교통신문(11.02.15) 인천공항에 콜밴 전용승차대 마련해주세요

## 7. 음식점

### 1) 연도별 음식점 불편신고 접수 현황

- 2010년 음식점관련 불편신고는 전체 697건 중 37건으로 집계되며, 전체 불편신고 중 5.3%를 차지함.
- 2005년 이후 음식점관련 불편신고는 20건 내외 수준을 유지하고 있었으나, 2009년 들어 31건으로 증가하였으며, 2010년에는 37건으로 소폭 상승했으며 구성비 역시 5.3%로 다소 상승함.

【표 24】 음식점관련 불편신고 연도별 현황 (2005~2010년)

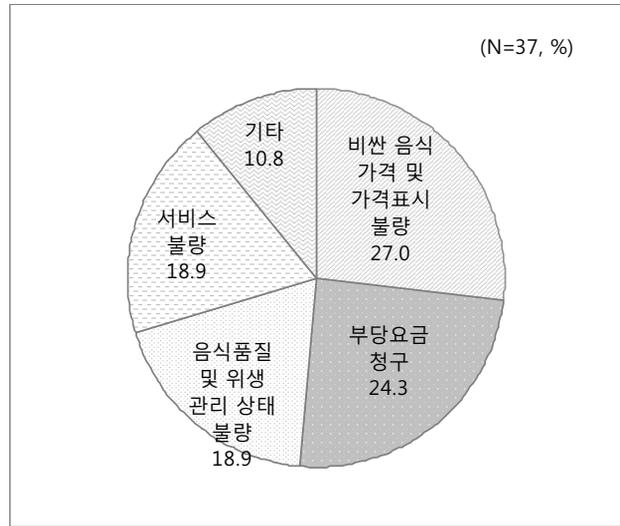
(단위 : 건, %)

구 분	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년
음식점	26	24	20	18	31	37
전체 불편사항	739	627	558	526	640	697
구성비	3.5	3.8	3.6	3.4	4.8	5.3
전년대비 구성비 증감	0	0.3	-0.2	-0.2	1.4	0.5

### 2) 음식점 불편신고관련 불편내용

- 2010년 음식점 불편신고의 세부 불편 내용은 '비싼 음식가격 및 가격표시 불량'이 27.0%, '부당요금 청구' 24.3%, '음식품질 및 위생관리 상태 불량' 및 '서비스 불량' 각각 18.9%, '기타' 10.8%로 구성되어 있음.

【그림 47】 2010년 음식점관련 불편신고 내용



- ‘비싼 음식가격 및 가격표시 불량’ 관련 불편신고는 2009년 전년대비 2배 이상 증가한 이래 2010년에는 10건으로 다소 감소한 반면, ‘부당요금 청구’는 2010년 9건으로 전년대비 증가한 것으로 나타남.

【표 25】 음식점관련 불편신고 내용 (2008~2010년)

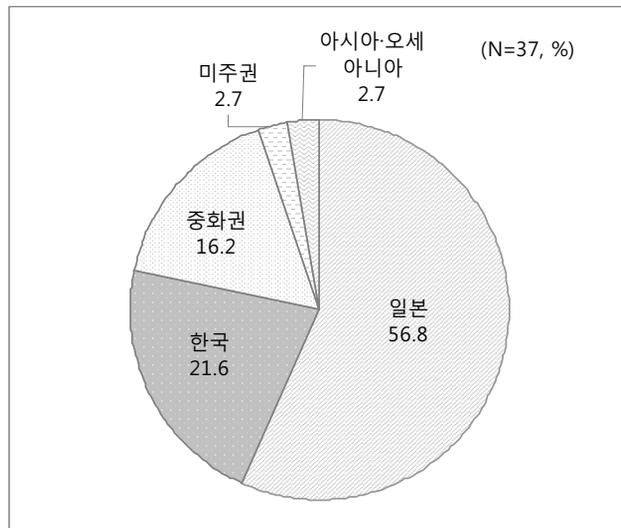
(단위 : 건, %)

구 분	2008년		2009년		2010년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
비싼 음식가격 및 가격표시 불량	5	27.8	13	41.9	10	27.0
부당요금 청구	1	5.6	1	3.2	9	24.3
음식품질 및 위생관리 상태 불량	6	33.3	7	22.6	7	18.9
서비스 불량	6	33.3	6	19.4	7	18.9
기 타	-	0	4	12.9	4	10.8
총 계	18	100	31	100	37	100

### 3) 음식점 불편신고 국적별 접수현황

- 2010년 음식점관련 불편신고 국적 현황은 일본이 56.8%로 가장 많고, 한국 21.6%, 중화권 16.2%, 미주권 및 아시아/오세아니아 각각 2.7%로 나타남.

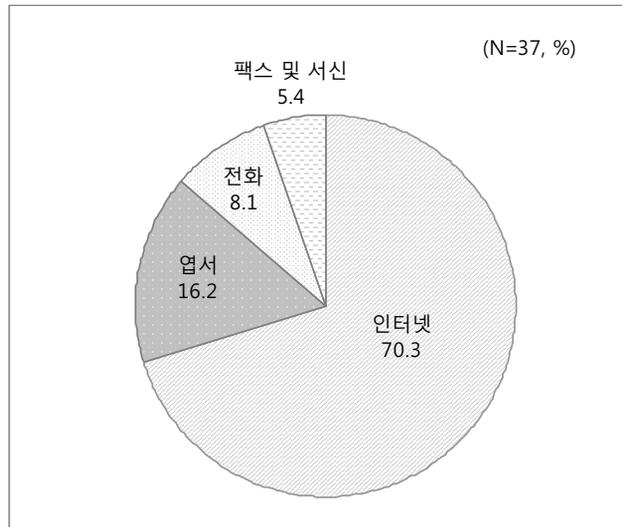
【그림 48】 2010년 음식점관련 불편신고 국적별 현황



### 4) 음식점 불편신고 접수방법 및 처리방법별 현황

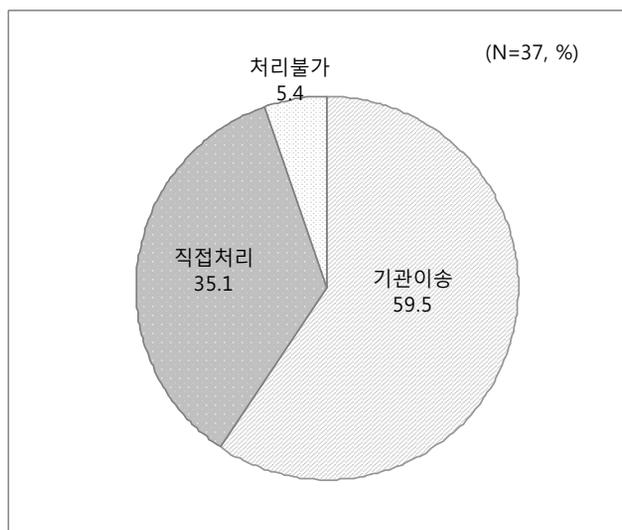
- 2010년 음식점 불편신고 접수 방법은 인터넷이 가장 많은 70.3%, 엽서 16.2%, 전화 8.1%, 팩스 및 서신 5.4%로 나타남.

【그림 49】 2010년 음식점관련 불편신고 접수방법



○ 2010년 음식점 불편신고 처리 방법은 기관이송이 59.5%, 직접처리 35.1%, 처리불가 5.4%로 나타남.

【그림 50】 2010년 음식점관련 불편신고 처리방법



## 5) 음식점 불편신고관련 주요 문제점

### ① 비싼 음식가격 및 가격표시 불량

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

### ② 부당요금 청구

- 부당요금 청구관련 불편사항으로는 ① 신용카드로 지불한 식사금액이 귀국 후 이중 청구되거나, 몇 배로 청구된 사실을 발견하고 이에 대한 처리를 원함, ② 안내받은 음식 가격에 따른 잔돈을 거슬러 주지 않고 이에 대한 해명도 없는 경우, ③ 의사소통이 어려운 외국인 관광객이라고 실제 주문한 메뉴보다 높은 가격을 요구하는 경우, ④ 유흥주점에서 바가지요금을 산정하고 이에 대해 해명을 요구하자 남자 직원을 내세워 협박하는 경우 등으로 나타남.

### ③ 음식품질 및 위생관리 상태 불량

- 음식품질 및 위생관리 상태 불량관련 불편은 ① 음식점에서 식사 후 복통, 설사 등 건강상에 문제가 발생함, ② 음식물에서 머리카락, 이쑤시개 등 이물질이 발견됨, ③ 음식 재료 및 구성이 기대에 못 미치는 경우 등으로 나타남.

### ④ 서비스 불량

- 서비스 불량관련 불편은 ① 주문한 음식이 너무 늦게 준비됨, ② 저렴한 메뉴를 주문하려 하자 다른 음식점으로 가도록 권유함, ③ 어린 자녀나 애완동물 등 동반자 중 일부의 입장을 제한해서 불편을 겪음, ④ 음식점 직원이 불친절하게 응대하거나, 주문시 요청한 사항이 잘 지켜지지 않은채 서빙된 경우 등으로 나타남.

⑤ 기타

- 기타 불편사항으로는 ① 음식점에서 직원 실수로 상해를 입었으나 적절한 조치를 취 해주지 않아 신고함, ② 음식점에서 분실한 물품을 인도받기로 했으나 추후 다시 분 실되었다는 통보를 받아 회수하지 못한 경우, ③ 음식점의 호객꾼이 도로를 점거해 운행에 불편을 겪은 경우 등임.

6) 음식점 불편신고관련 문제점 해결을 위한 개선 방안

① 추진중인 사항

☑ 한식체계화 및 외래 관광객 음식서비스 개선

- 외국어 메뉴판 온라인 제작 사이트 구축
- 외국어 음식 커뮤니티 사이트 오픈
- 세계적인 여행가이드북 <미술랭 가이드> 한국편 발간 추진
- 한식체험 홍보관 설치 운영
- 음식테마 관광상품 개발

☑ 서울안심먹거리 인증제로 고객의 안전 식품 선택과 소비 편의 제공 및 업체의 안전 식품취급 의욕 제고<sup>50)</sup>

☑ 음식점 원산지표시 점검<sup>51)</sup>

- 원산지 거짓(허위)표시, 미표시, 원산지증명서 미보관으로 적발된 업소를 자치구에 통보하여 고발 및 과태료 부과 등 제재 조치
- 지속적인 지도·점검과 홍보를 통해 음식점 원산지 표시를 정착시켜 믿고 이용할 수 있는 환경 조성

☑ 관광특구지역 음식점 위생 평가<sup>52)</sup>

- 국내외 관광객 방문이 많은 인사동, 명동, 남대문시장 및 이태원 지역 등 음식점 1,609개소에 대해 위생등급평가 실시
- 서울의 자랑스러운 한국음식점, 모범음식점에 대하여 위생등급 평가를 실시하고 일정 수준 이하 음식점은 시설 개선을 유도하고 이행하지 않을 경우 지정을 취소할 계획

50) 서울특별시 보도자료(10.12.31) 서울안심먹거리 인증제 시행 1년, 업소 절반이 매출 올라

51) 서울특별시 보도자료(10.12.28) 서울시 연말연시 대비 대형·한정식 음식점 원산지 표시 위반 적발

52) 서울특별시 보도자료(10.11.25) 음식점위생! 이곳에서는 걱정할 필요 없습니다!

☑ 서울형 관광음식점 인증사업<sup>53)</sup>

- 방한 중국관광객이 깨끗한 환경에서 친절한 서비스를 받으며 선호하는 다양한 메뉴를 맛볼 수 있도록 하여 높은 음식 만족도를 이끌어 내고 한국음식도 중요한 관광자원으로 만들어 중국관광객 유치 증대

☑ 소규모 식품접객업소에 대한 위생지도서비스 실시<sup>54)</sup>

② 음식점관련 불편신고 감소를 위한 개선책

- ☑ 메뉴판 외국어 병기와 차별적 요금의 외국인 메뉴판 사용을 규제하는 법규정 마련
- ☑ 모범음식점 기준과 관리 강화로 음식의 질과 서비스 개선을 통해 관광만족도 제고
- ☑ 노점 음식점 피해 예방을 위해 관광객 이용 자제 홍보
- ☑ 음식점 영업자, 종업원의 위생교육 및 친절교육 강화

53) 서울특별시 보도자료(10.11.17) 서울시, 중국관광객 입맛 사로잡을 '서울형관광음식점'인증제 도입

54) 서울특별시 보도자료(11.02.17) '서울시 식품안전', 소비자식품위생감시원이 나선다

## 8. 분실 및 도난

### 1) 연도별 분실 및 도난 불편신고 접수 현황

- 2010년 분실 및 도난관련 불편신고는 전체 불편사항 697건 중 37건으로 5.3%를 차지함.
- 2005년 이래 분실 및 도난관련 불편은 2007년을 제외하고는 계속해서 20건 미만을 유지해 왔으나 2009년 들어 30건으로 다소 증가하였고, 2010년에는 좀 더 증가해 37건을 기록함.

【표 26】 분실 및 도난관련 불편신고 연도별 현황 (2005~2010년)

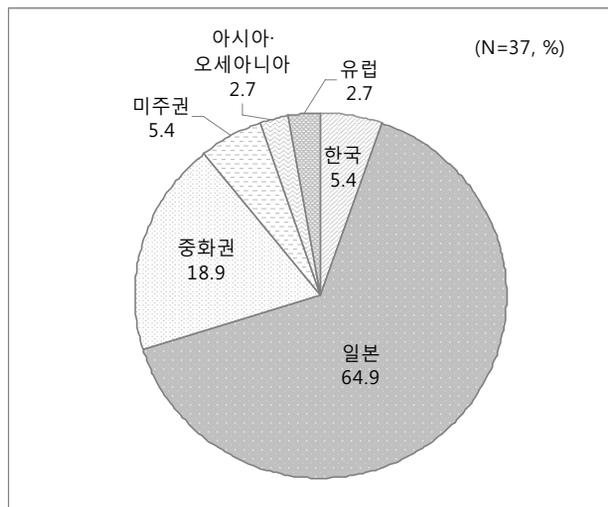
(단위 : 건, %)

구 분	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년
분실 및 도난	13	15	23	13	30	37
전체 불편사항	739	627	558	526	640	697
구성비	1.8	2.7	4.1	2.5	4.7	5.3
전년대비 구성비 증감	1.6	0.9	1.4	-1.6	2.2	0.6

### 2) 분실 및 도난 불편신고 국적별 접수현황

- 2010년 분실 및 도난관련 불편신고를 접수한 신고인 국적으로는 일본이 64.9%로 가장 많고, 중화권 18.9% 등으로 집계됨.

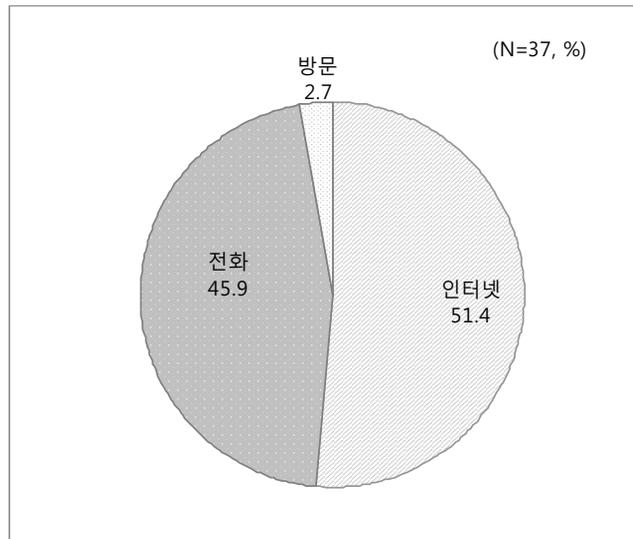
【그림 51】 2010년 분실 및 도난관련 불편신고 국적별 현황



### 3) 분실 및 도난 불편신고 접수방법 및 처리방법별 현황

- 2010년 분실 및 도난관련 불편신고는 인터넷 51.4%, 전화 45.9%로 전화 비율이 다른 유형에 비해 높은 편임.
- 2010년 분실 및 도난관련 불편신고는 모두 직접처리됨.

【그림 52】 2010년 분실 및 도난관련 불편신고 접수방법별 현황



### 4) 분실 및 도난관련 문제점 해결을 위한 개선 방안

#### 외국인 관광객 수용태세 점검

- 외국인관광객 대상 범죄에 대한 사법당국의 관심과 엄중한 조치가 요구됨
- 유실물 관련 웹사이트(사이버경찰청 습득물마당, 택시조합 홈페이지 등) 외국인 이용 환경 개선
- 분실증명확인서 신청 절차 간소화 및 외국어 병기 양식 마련
- 습득물을 가까운 경찰서나 분실물센터로 신속히 신고하는 성숙한 시민의식이 필요함

## 9. 관광종사원

### 1) 연도별 관광종사원 불편신고 접수 현황

- 2010년 관광종사원관련 불편신고는 31건으로 전체 불편신고 697건 중 4.4%를 차지하고 있음. 관광종사원관련 불편신고 비율은 2006년 9.9%를 최고점으로 한 뒤 감소하였으며, 이후 지난해까지 감소된 5% 미만 비율을 2010년에도 유지하고 있음.

【표 27】 관광종사원관련 불편신고 연도별 현황 (2005~2010년)

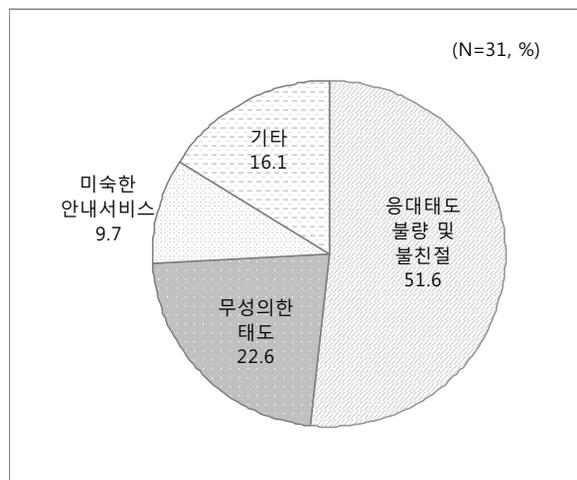
(단위 : 건, %)

구 분	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년
관광종사원	27	62	39	22	31	31
전체 불편사항	739	627	558	526	640	697
구성비	3.7	9.9	7.0	4.2	4.8	4.4
전년대비 구성비 증감	-5.3	6.2	-2.9	-2.8	0.6	-0.4

### 2) 관광종사원 불편신고관련 불편내용

- 2010년 관광종사원관련 불편내용은 '응대태도 불량 및 불친절' 51.6%, '무성의한 태도' 22.6%, '미숙한 안내서비스' 9.7% 등으로 나타남.

【그림 53】 2010년 관광종사원관련 불편신고 내용



- 최근 3년간 응대태도 불량 및 불친절관련 불편접수 건수는 지속적으로 증가해 오고 있으며, 무성의한 태도 및 미숙한 안내서비스의 경우 2010년에도 2009년 수준을 비슷하게 유지한 것으로 나타남.

【표 28】 관광종사원관련 불편신고 내용 (2008~2010년)

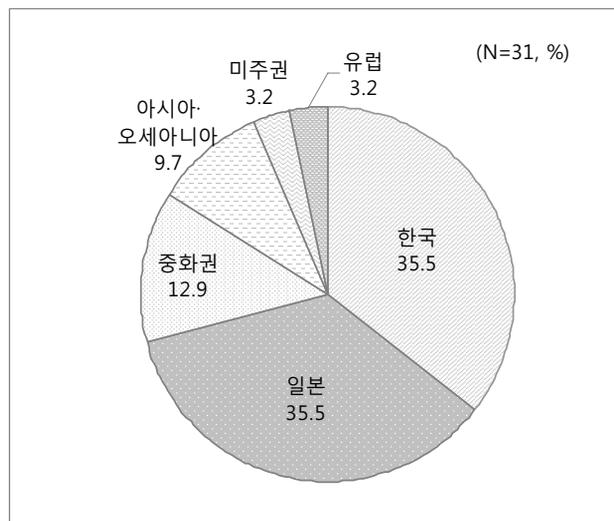
(단위 : 건, %)

구 분	2008년		2009년		2010년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
응대태도 불량 및 불친절	11	50	14	45.2	16	51.6
무성의한 태도	3	13.6	9	29.0	7	22.6
미숙한 안내서비스	7	31.8	3	9.7	3	9.7
기 타	1	4.6	5	16.1	5	16.1
총 계	22	100.0	31	100.0	31	100.0

### 3) 관광종사원 불편신고 국적별 접수현황

- 2010년 관광종사원관련 불편신고를 접수한 국적 분포는 한국 35.5%, 일본 35.5%, 중화권 12.9%, 아시아/오세아니아 9.7%, 미주권과 유럽 각각 3.2%로 나타남.

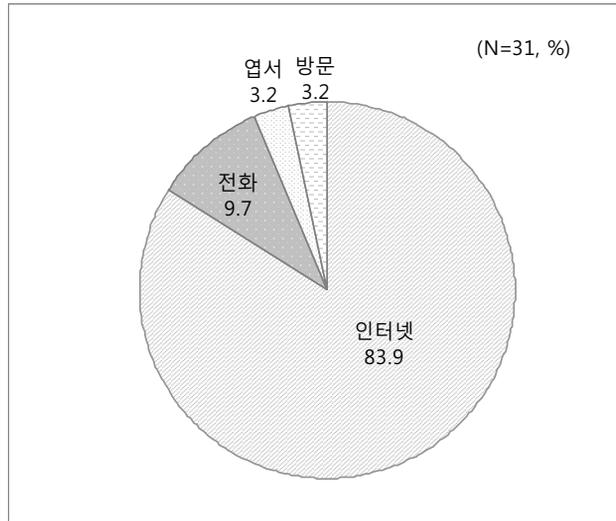
【그림 54】 2010년 관광종사원관련 불편신고 국적별 현황



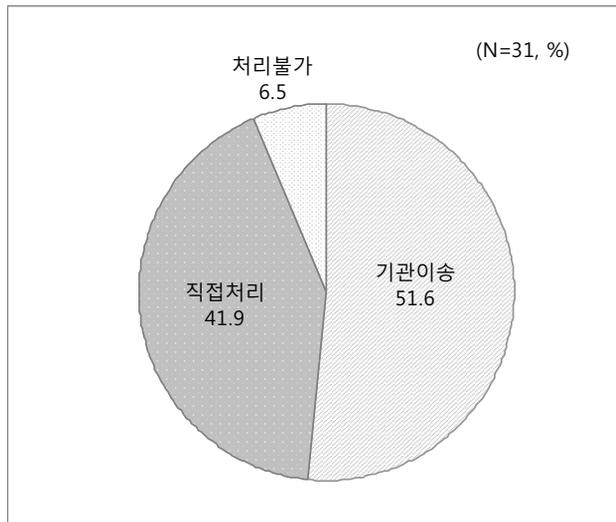
4) 관광종사원 불편신고 접수방법 및 처리방법별 현황

- 2010년 관광종사원관련 불편신고는 인터넷 83.9%, 전화 9.7%, 엽서 및 방문 각각 3.2%로 나타남.
- 2010년 관광종사원관련 불편신고는 51.6%가 기관이송으로 처리되었으며, 직접처리 41.9%, 처리불가는 6.5%로 나타남.

【그림 55】 2010년 관광종사원관련 불편신고 접수방법



【그림 56】 2010년 관광종사원관련 불편신고 처리방법



## 5) 관광종사원 불편신고관련 주요 문제점

### ① 응대태도 불량 또는 불친절

- 응대태도 불량 또는 불친절관련 불편은 ① 관광지 및 관광시설 내 안내직원이 이용객에게 고압적이고 무례한 언행을 한 경우, ② 관광지 이용관련 문의에 대해 불친절하게 응대하는 경우, ③ 외국인 이용객이 모멸감을 느낄 정도로 차별적 대우를 하는 경우 등으로 나타남.

### ② 무성의한 태도

- 무성의한 태도관련 불편은 ① 관광안내소 직원들이 여행객 문의에 무성의하게 응대하는 경우, ② 관광안내소 직원의 교대시간이거나 퇴근 이후 안내받지 못한 경우 등임.

### ③ 미숙한 안내서비스

- 미숙한 안내서비스관련 불편으로는 ① 관광안내 직원이 여행객의 문의에 대해 답변할 수 있는 사전 지식을 갖추지 못한 경우, ② 외국어를 할 수 있는 안내직원이 없어 외국인 여행객이 안내를 제공받지 못한 경우 등임.

### ④ 기타

- 관광종사원관련 기타 불편사항으로는 마사지/네일아트 등 뷰티관련 서비스 이용 후 불만족에 대해 적절한 조치를 받지 못한 경우 등으로 나타남.

## 6) 관광종사원 불편신고관련 문제점 해결을 위한 개선 방안

### ① 추진중인 사항

- ☑ 전국 관광안내소 서비스 개선을 위한 관광안내소 운영 지침 발간·보급
- ☑ 전국 관광안내원의 관광정보제공 서비스 수준 향상을 위한 교육 지원 및 관광정보안내시스템(i-net) 운영 활성화
- ☑ 전국 관광안내소 서비스 수준 진단을 위한 모니터링 실시, 자율적 개선 유도 및 개선책 마련
- ☑ 관광업 종사자를 위한 호스피탈리티 교육 실시, 외래관광객 접점별 서비스 매뉴얼 제작 및 배포

### 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 근로자<sup>55)</sup>를 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
- 관광지 매표 및 검표 직원대상 확대 교육 실시, 시스템 개선으로 대기시간 단축<sup>56)</sup>
- 무엇보다도 관광객 접점의 종사원 스스로가 우리나라 관광을 비추는 거울임을 인식하고 철저한 서비스 정신을 갖추려는 노력이 필요함

55) 국민일보(10.03.01) '외국인 안내 통역원 내쫓는 관광1번지 강원도... 퇴직금 안주려 10개월되면 사직 강요'

56) 여행신문(10.11.29) '[박광일 칼럼]매표소 유감'

## 10. 기타

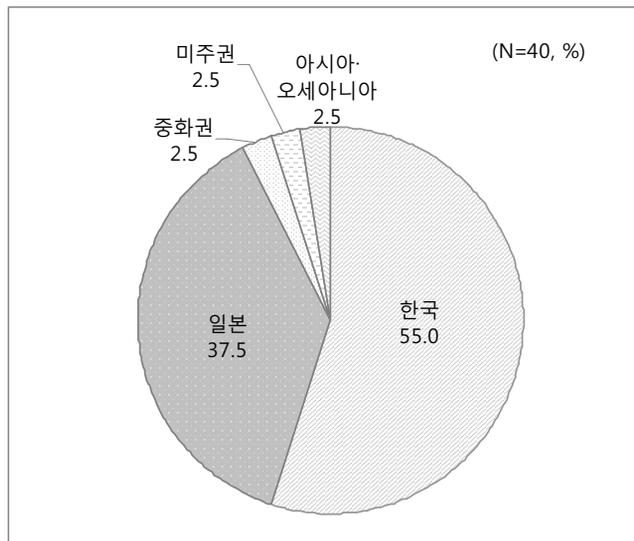
### 1) 기타 불편신고 현황 및 주요 내용

- 2010년 불편신고 중 주요 유형 외에 기타로 분류된 사안은 전체 불편신고 697건 중 40건이며, 전체 불편신고 중 구성비는 5.7%를 차지하고 있음. 이는 전년대비 큰 폭으로 감소된 것으로 2009년까지는 기타에 콜벤, 철도 및 선박 유형이 포함되었으나 2010년부터 분리한 때문임.

### 2) 기타 불편신고 국적별 접수현황

- 기타 유형으로 분류된 불편신고를 접수한 40명의 국적은 한국 55.0%, 일본 37.5% 등으로 나타남.

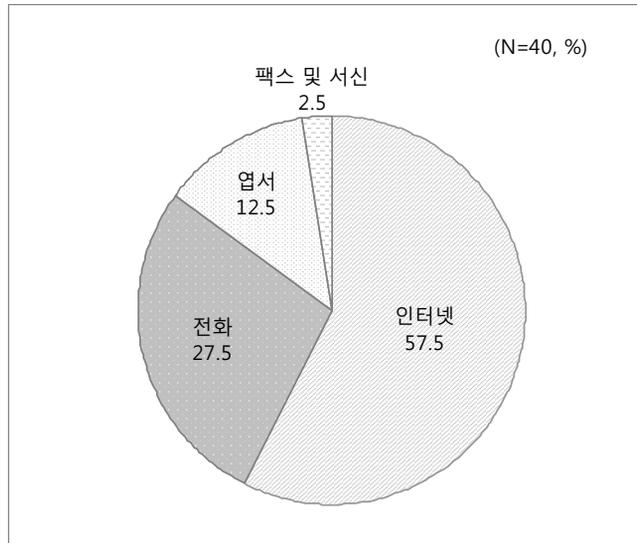
【그림 57】 2010년 기타 불편신고 국적별 접수현황



### 3) 기타 불편신고 접수방법 및 처리방법별 현황

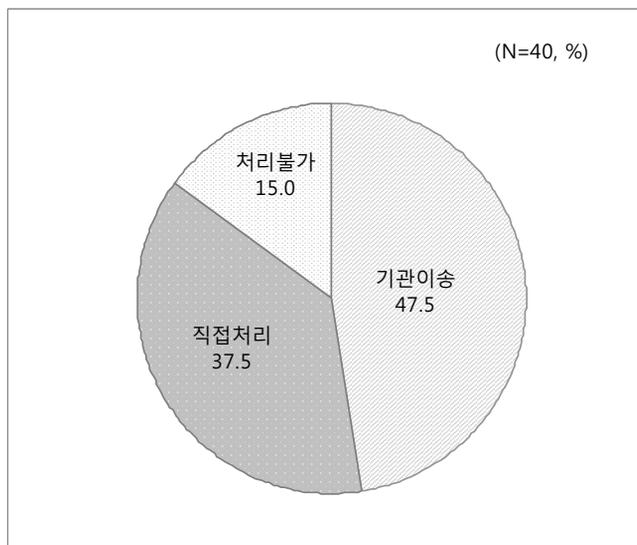
- 기타 유형으로 분류된 불편신고 접수 방법은 인터넷 57.5%, 전화 27.5%, 엽서 12.5% 등으로 나타남.

【그림 58】 2010년 기타 불편신고 접수방법별 현황



○ 기타 유형에 대한 처리방법으로는 기관이송 47.5%, 직접처리 37.5%, 처리불가 15.0%임.

【그림 59】 2010년 기타 불편신고 처리방법별 현황



#### 4) 기타 불편신고 주요 신고 내용

- 기타 유형 불편신고 내용에는 ① 자가운전으로 관광지 이동 중 도로사정이 좋지 않아 사고 위험을 겪은 경우, ② 관광지 주변 시설이 노후해서 보수를 요함, ③ 여행 중 사고로 상해를 입어 보험관련 내용을 문의, ④ 관광시설 주변에 장애인을 위한 환경이 미비하여 휠체어 이용 시 어려움을 겪음, ⑤ 국내 연예인의 공연 티켓을 예매했으나 공연이 취소되어 환불 신청 및 이에 대한 처리과정을 문의하는 등 다양한 신고 내용이 포함됨.

#### 5) 기타 불편관련 문제점 해결을 위한 개선 방안

- ☑ 중국인 개별 관광객 유치를 위한 여행사 보증제도 도입 및 개별 관광객 전문 가이드북 제작<sup>57)</sup>
- ☑ 관광소외계층의 국내여행 활성화를 위해 장애인 관광가이드북 <함께하는 여행>발간<sup>58)</sup>
- ☑ 주한 외국인의 국내여행 활성화를 위해 영문판 국내여행 안내책자 <Plan Your Trip Korea> 발간<sup>59)</sup>
- ☑ 서울지리정보 GIS포털시스템에 외국인 관광객을 위한 문화체험지와 도보관광 코스 정보 제공<sup>60)</sup>
- ☑ 서울거주 외국인들에게 생활불편을 원스톱으로 해결해주는 서울글로벌센터 홈페이지 개편으로 외국인과의 소통 강화 및 상담 서비스를 향상시키고 모바일웹환경을 구축하여 서울생활의 다양한 정보 제공과 불편 해결<sup>61)</sup>

57) 한국관광공사 보도자료(10.07.07) 이제 중국도 '개별 관광객' 시대

58) 한국관광공사 보도자료(10.12.29) 장애인 위한 관광가이드북, <함께하는 여행> 발간

59) 한국관광공사 보도자료(10.12.29) 주한외국인 대상 국내여행 안내책자 <Plan Your Trip Korea> 발간

60) 서울특별시 보도자료(11.01.04) 서울 GIS포털, 외국인 관광객 위한 19곳 관광코스 담았다

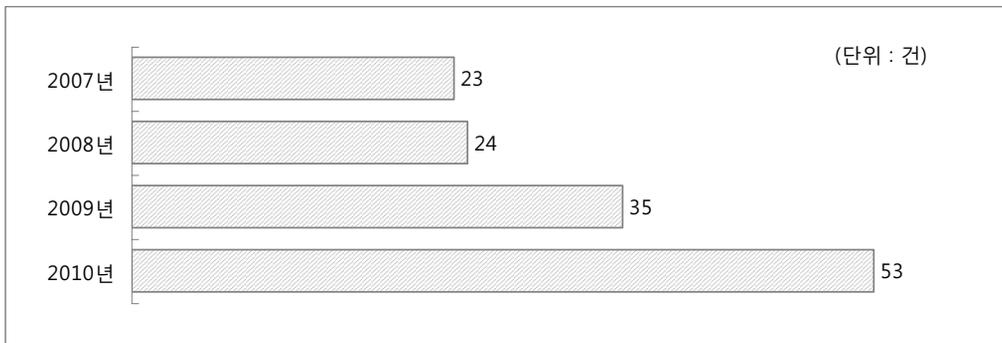
61) 서울특별시 보도자료(11.02.01) 서울글로벌센터 홈페이지, 외국인 눈높이에 맞춰 전면 개편

## 11. 불편 외 사항

### 1) 연도별 불편 외 사항 접수현황

- 2010년 불편 외 사항으로 감사내용, 여행소감 등이 53건 접수되었음. 2007년 23건, 2008년 24건에 이어 2009년에는 전년 대비 10건 이상 증가했고, 2010년에는 20건 가까이 증가함.

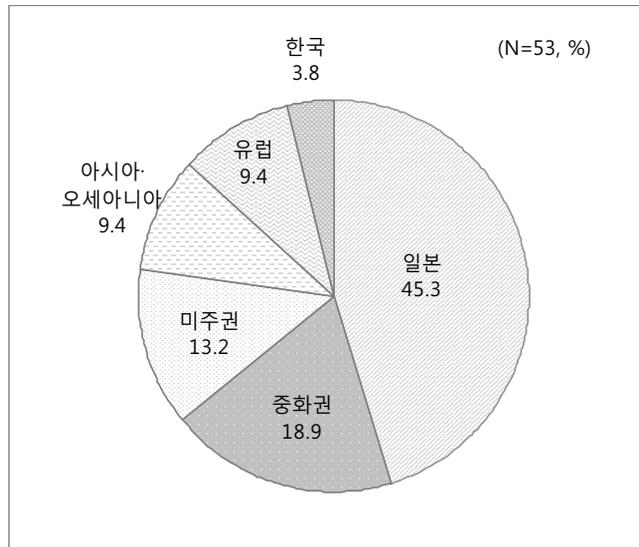
【그림 60】 불편 외 사항 연도별 접수현황 (2007~2010년)



### 2) 불편 외 사항 국적별 접수현황

- 2010년 불편 외 사항 국적별 접수 현황은 일본 45.3%, 중화권 18.9%, 미주권 13.2% 순으로 나타남.

【그림 61】 2010년 불편 외 사항 국적별 접수현황



### 3) 불편 외 사항 접수 내용

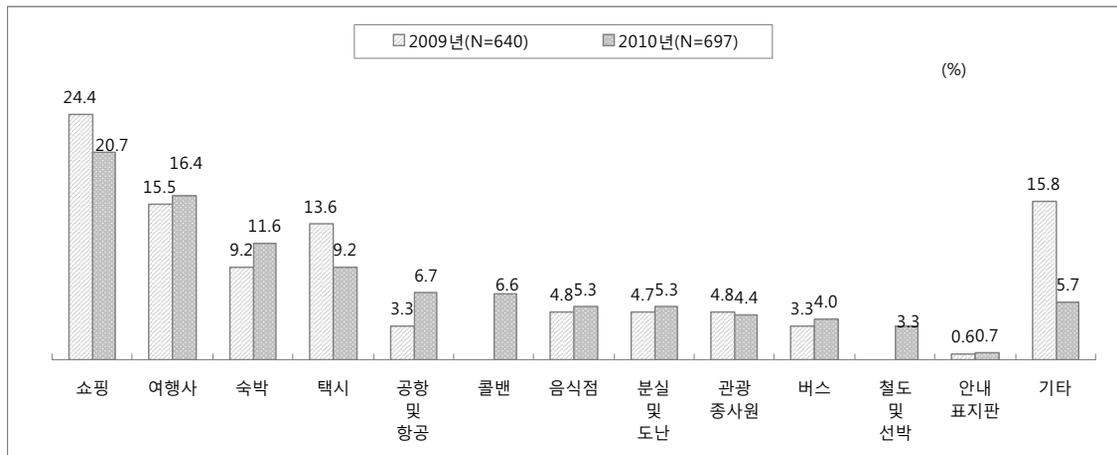
- 2010년 불편 외 사항으로 감사내용 구체적인 내용에는 ① 관광안내소/공사 불편신고센터의 처리에 대한 감사, ② 한국여행에 대한 소감, 긍정적 인상, ③ 여행 가이드, 택시기사, 숙박업체, 쇼핑센터에 대한 칭찬/감사, ④ 한국의 여행환경에 대한 긍정적 평가, ⑤ 관광시설 종사원의 친절한 서비스에 대한 감사 등이 주로 언급됨.

## IV 관광불편신고 종합 분석 결과

### 1. 관광불편신고 전체 현황

- 2010년 접수된 750건의 불편신고 중 불편 외 사항 53건을 제외한 불편사항 697건에 대한 분류 결과 쇼핑이 가장 많은 144건으로 20.7%를 차지했으며, 여행사 16.4%(114건), 숙박 11.6%(81건), 택시 9.2%(64건), 공항 및 항공 6.7%(47건)의 순으로 나타남.
- 2009년과 비교하면 쇼핑, 택시, 관광종사원관련 불편신고 비율은 다소 감소한 반면, 여행사, 숙박, 공항 및 항공, 음식점, 분실 및 도난, 버스 등 대부분의 항목에 대한 불편신고 비율은 증가한 것으로 나타남.

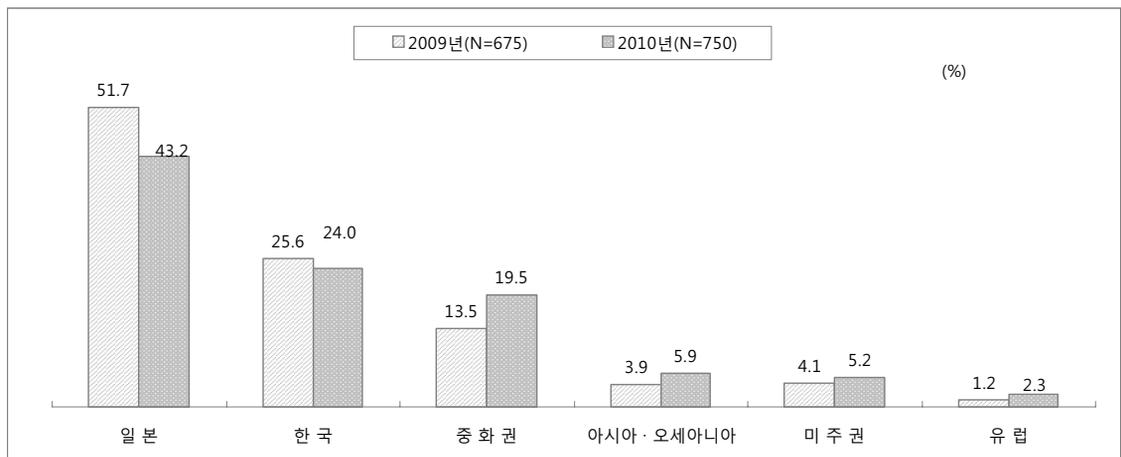
【그림 62】 2009~2010년 불편사항 전체 유형별 분류



구분	2009년		2010년		신고건수 증감율 (%)
	건수	비율(%)	건수	비율(%)	
쇼핑	156	24.4	144	20.7	-7.7
여행사	99	15.5	114	16.4	15.2
숙박	59	9.2	81	11.6	37.3
택시	87	13.6	64	9.2	-26.4
공항 및 항공	21	3.3	47	6.7	123.8
콜밴	-	-	46	6.6	-
음식점	31	4.8	37	5.3	19.4
분실 및 도난	30	4.7	37	5.3	23.3
관광종사원	31	4.8	31	4.4	0
버스	21	3.3	28	4.0	33.3
철도 및 선박	-	-	23	3.3	-
안내표지판	4	0.6	5	0.7	25
기타	101	15.8	40	5.7	-60.4
합계	640	100.0	697	100.0	8.9

- 불편 외 사항을 포함한 2010년 전체 불편신고 750건에 대한 국적별 분포 현황에 따르면 일본이 43.2%로 가장 높고, 한국 24.0%, 중화권 19.5%, 아시아·오세아니아 5.9% 등의 순으로 나타남.
- 일본인 및 한국인의 비율이 감소한 반면, 중화권, 아시아·오세아니아 등의 비율이 모두 증가했으며, 그 중에서도 중화권 여행객의 접수 비율이 가장 큰 폭으로 증가함.

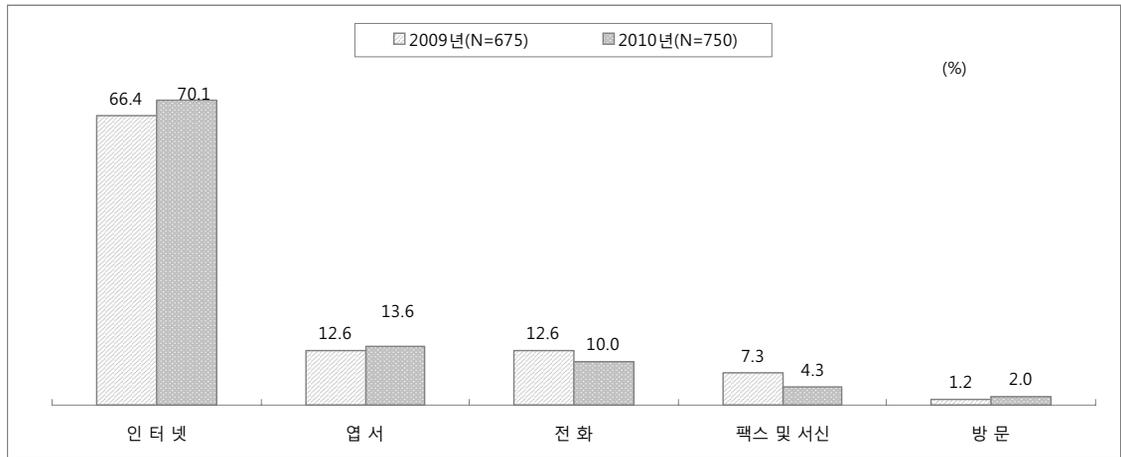
【그림 63】 2009~2010년 관광불편신고 국적별 현황



구분	2009년		2010년		전년대비 증감율(%)
	건수	비율(%)	건수	비율(%)	
일본	349	51.7	324	43.2	-7.2
한국	173	25.6	180	24.0	4.0
중화권	91	13.5	146	19.5	60.4
아시아·오세아니아	26	3.9	44	5.9	69.2
미주권	28	4.1	39	5.2	39.3
유럽	8	1.2	17	2.3	112.5
합계	675	100.0	750	100.0	

- 2010년 신고방법별 현황으로는 인터넷이 가장 많은 70.1%로 가장 많고, 엽서 13.6%, 전화 10.0%의 순으로 나타남.
- 2009년 대비 인터넷을 통한 접수 비율은 소폭 증가했으며, 전화, 팩스 및 서신 등 방법을 이용한 비율은 다소 감소했음.

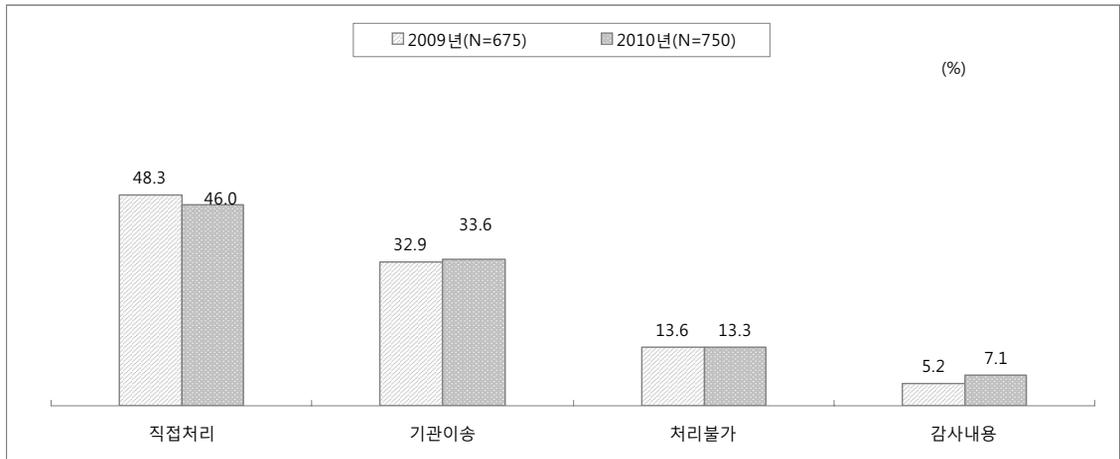
【그림 64】 2009~2010년 관광불편신고 신고방법별 현황



구분	2009년		2010년		전년대비 증감율(%)
	건수	비율(%)	건수	비율(%)	
인터넷	448	66.4	526	70.1	17.4
엽서	85	12.6	102	13.6	20.0
전화	85	12.6	75	10.0	-11.8
팩스 및 서신	49	7.3	32	4.3	-34.7
방문	8	1.2	15	2.0	87.5
합계	675	100.0	750	100.0	

- 2010년 750건의 전체 관광불편신고 가운데 불편 외 사항인 감사내용 7.1%를 제외하면, 불편사항에 대한 처리는 직접처리 46.0%, 기관이송 33.6%, 처리불가 13.3% 순으로 나타남.
- 전년대비 직접처리와 기관이송, 처리불가 비율은 비슷한 수준을 유지하고 있음.

【그림 65】 2009~2010년 전체 불편신고접수 처리방법별 현황



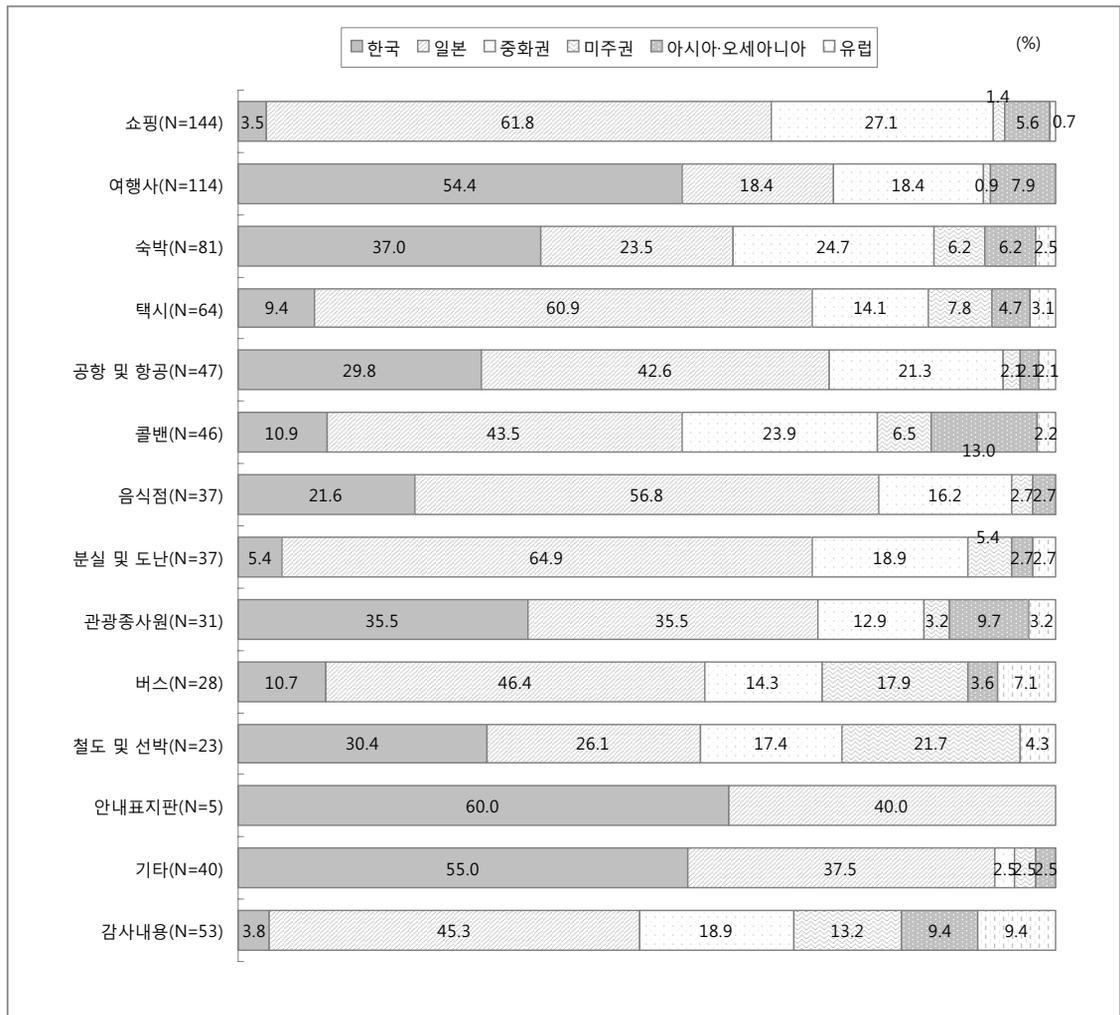
구 분	2009년		2010년		전년대비 증감율(%)
	건 수	비 율(%)	건 수	비 율(%)	
직접처리	326	48.3	345	46.0	5.8
기관이송	222	32.9	252	33.6	13.5
처리불가	92	13.6	100	13.3	8.7
감사내용	35	5.2	53	7.1	51.4
합 계	675	100	750	100	

## 2. 관광불편신고 유형별 특성 및 개선방안

### 1) 불편유형 및 접수방법별 국적 분포 현황

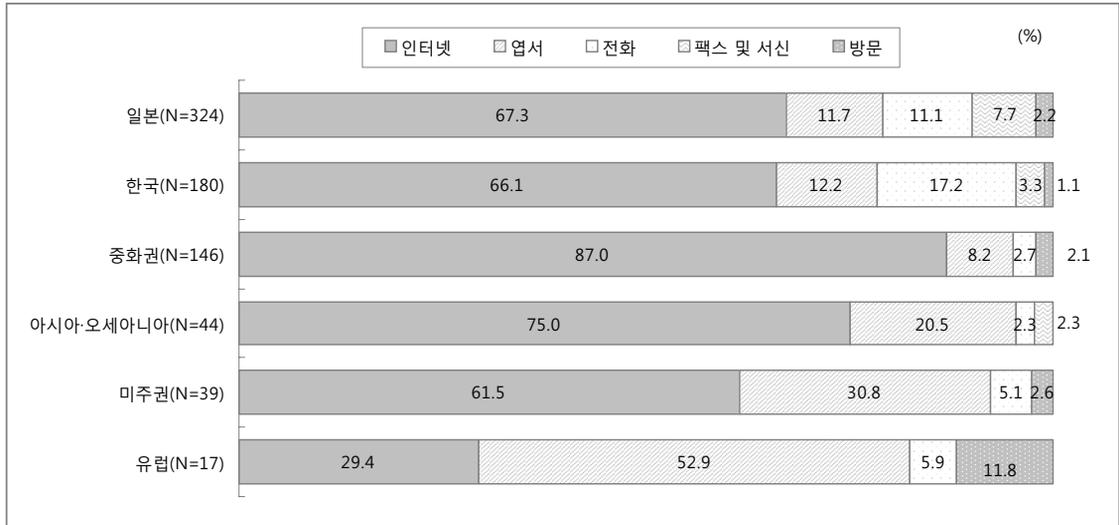
- 내국인 신고 비율이 높은 불편유형은 여행사, 숙박, 관광종사원이며, 일본 여행객의 신고 비율이 높은 불편유형은 분실 및 도난, 쇼핑, 택시, 음식점 등임. 한편 중화권 여행객은 쇼핑, 숙박, 콜밴 등에 대한 불편신고 비율이 다른 유형에 비해 높은 편임.

【그림 66】 2010년 관광불편신고 유형별 접수인 국적 현황



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

【그림 67】 2010년 관광불편신고 국적별 접수방법



## 2) 주요 불편유형별 세부 불편내용 및 개선방안

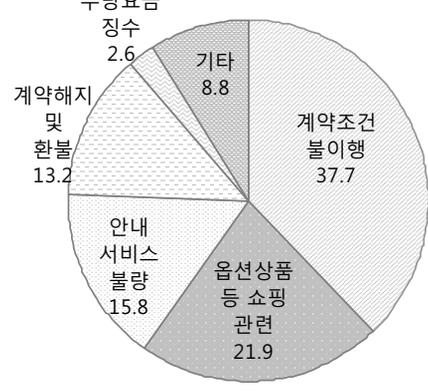
### ① 쇼핑

- 2009년에 비해 접수건수와 구성비가 소폭 감소한 쇼핑관련 불편사항의 세부 내용은 탁송지연 및 내역오류(25.7%), 환불 및 제품교환(18.1%), 제품 및 맞춤불량(11.8%) 등으로 구성됨.
- 주요 개선 방안으로는 쇼핑관광 활성화를 위한 제도적 개선, 쇼핑관련 소비자 구제 시스템 구축, 관광객 부가가치세 환급 등의 사안들을 추진 중에 있으며, 그 밖에 재래시장의 외국어 홈페이지 운영, 소비자 상담센터의 외국어 응대 서비스 마련 등 외국인의 쇼핑 편의성 제고를 위한 방안이 제안됨.

쇼핑관련 세부 불편사항	주요 개선방안										
<p>(N=144, %)</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <caption>쇼핑관련 세부 불편사항 분포</caption> <thead> <tr> <th>부편사항</th> <th>비율 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>기타 (불친절, 가격시비)</td> <td>44.4</td> </tr> <tr> <td>탁송지연 및 내역오류</td> <td>25.7</td> </tr> <tr> <td>환불 및 제품교환 요청</td> <td>18.1</td> </tr> <tr> <td>제품 및 맞춤불량</td> <td>11.8</td> </tr> </tbody> </table>	부편사항	비율 (%)	기타 (불친절, 가격시비)	44.4	탁송지연 및 내역오류	25.7	환불 및 제품교환 요청	18.1	제품 및 맞춤불량	11.8	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우수쇼핑점 인증 및 인증업체 지원</li> <li>○ 관광지 통합 이용권 &lt;코리아패스&gt; 카드 출시</li> <li>○ 소비자 불만을 사전에 예방하고, 소비자 구제를 신속하게 하기 위한 CCMS 인증제 도입</li> <li>○ 재래시장 외국어 통역안내 도우미 배치</li> <li>○ 관광객 부가가치세 환급 시행</li> <li>○ 인기 재래시장 외국어 홈페이지 운영</li> <li>○ 소비자 상담센터의 외국어 응대 서비스 마련</li> <li>○ 중국관광객에 대한 태도 개선</li> <li>○ 시내에 부가세 환급소 설치</li> <li>○ 영수증/신용카드 전표 등에 외국어 병기</li> </ul>
부편사항	비율 (%)										
기타 (불친절, 가격시비)	44.4										
탁송지연 및 내역오류	25.7										
환불 및 제품교환 요청	18.1										
제품 및 맞춤불량	11.8										

### ② 여행사

- 내국인 신고 비율이 높은 여행사관련 불편사항의 세부 내용으로는 계약조건 불이행(37.7%), 옵션상품 등 쇼핑관련(21.9%), 안내서비스 불량(15.8%) 등이 주로 접수됨.
- 주요 개선방안으로는 소비자법 집행 감시요원 선발, 해외여행 피해방지 요령에 대한 홍보, 우수 여행상품 인증제 운영, 여행업 표준약관 개정 건의 등이 현재 추진 중에 있으며, 그 밖에 여행업관련 각종 정책 및 제도적 보완, 여행업 선진화를 위한 업계의 자구 노력, 여행업관련 지도·감독 등의 방안이 제안됨.

여행사관련 세부 불편사항	주요 개선방안														
<p>(N=114, %)</p>  <table border="1"> <caption>여행사관련 세부 불편사항 (N=114, %)</caption> <thead> <tr> <th>불편사항</th> <th>비율 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>계약조건 불이행</td> <td>37.7</td> </tr> <tr> <td>옵션상품 등 쇼핑 관련</td> <td>21.9</td> </tr> <tr> <td>안내 서비스 불량</td> <td>15.8</td> </tr> <tr> <td>계약해지 및 환불</td> <td>13.2</td> </tr> <tr> <td>기타</td> <td>8.8</td> </tr> <tr> <td>부당요금 징수</td> <td>2.6</td> </tr> </tbody> </table>	불편사항	비율 (%)	계약조건 불이행	37.7	옵션상품 등 쇼핑 관련	21.9	안내 서비스 불량	15.8	계약해지 및 환불	13.2	기타	8.8	부당요금 징수	2.6	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊙ 소비자법 집행 감시요원, 해외여행 상품광고 시 중요 표시 광고사항 모니터링 실시</li> <li>⊙ 해외여행 피해 방지 요령 대국민 홍보</li> <li>⊙ 선진 여행문화 정착을 위한 여행 캠페인 실시</li> <li>⊙ 관광기념품 판매가격 및 수수료 인하 결의</li> <li>⊙ 우수 여행상품 인증제, 우수 테마여행상품 공모전, 서비스 품질 우수기업인증제 운영</li> <li>⊙ 여행소비자 피해 예방 및 분쟁에 대한 합의를 위한 '소비자 친환경 매뉴얼' 제작 및 배포</li> <li>⊙ 여행업 표준약관 개정 건의</li> <li>⊙ 전세버스 자격제 도입 및 안전관리 실태 점검</li> </ul>
불편사항	비율 (%)														
계약조건 불이행	37.7														
옵션상품 등 쇼핑 관련	21.9														
안내 서비스 불량	15.8														
계약해지 및 환불	13.2														
기타	8.8														
부당요금 징수	2.6														

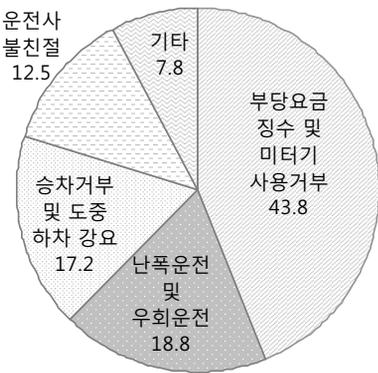
③ 숙박

- 2005년 이래 비슷한 수준을 유지해 오던 숙박관련 불편신고는 2010년 들어 다소 증가했으며, 주요 불편내용은 서비스 불량(28.4%), 시설 및 위생관리 불량(19.8%), 예약 취소 및 위약금(9.9%) 순으로 나타남.
- 주요 개선방안으로는 중저가 숙박시설 확충 및 활성화, 민간 숙박시설 확충을 위한 규제 완화 및 세제 지원 등이 추진 중에 있으며, 그 밖에 여행업표준약관과 같은 <숙박업표준약관> 마련, 호텔 추가비용에 대한 사항 명시, 숙박 요금표 게시에 대한 상시 점검 등이 제안됨.

숙박관련 세부 불편사항	주요 개선방안																
<p style="text-align: right;">(N=81, %)</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <caption>숙박관련 세부 불편사항 (N=81, %)</caption> <thead> <tr> <th>불편사항</th> <th>비율 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>서비스 불량</td> <td>28.4</td> </tr> <tr> <td>기타</td> <td>21.0</td> </tr> <tr> <td>시설 및 위생관리 불량</td> <td>19.8</td> </tr> <tr> <td>예약취소 및 위약금</td> <td>9.9</td> </tr> <tr> <td>허위광고</td> <td>9.9</td> </tr> <tr> <td>도난 및 분실</td> <td>6.2</td> </tr> <tr> <td>과다·부당 요금 징수</td> <td>4.9</td> </tr> </tbody> </table>	불편사항	비율 (%)	서비스 불량	28.4	기타	21.0	시설 및 위생관리 불량	19.8	예약취소 및 위약금	9.9	허위광고	9.9	도난 및 분실	6.2	과다·부당 요금 징수	4.9	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊙ &lt;코리아 스테이&gt; 브랜드를 런칭하여 한국 문화체험 및 부족한 숙박시설 확보</li> <li>⊙ 중저가 호텔체인 &lt;베니키아&gt; 객실 예약 자동화 시스템 구축</li> <li>⊙ 한옥숙박환경 개선을 위한 침구류 지원</li> <li>⊙ 우수숙박시설 &lt;굿스테이&gt; 지정 확대 및 현장 모니터링을 통한 서비스 개선</li> <li>⊙ 민간 숙박시설 건립에 대한 규제 완화를 통해 숙박시설 확충</li> <li>⊙ &lt;숙박업표준약관&gt;을 마련하여 수수료 분쟁 등에 대한 원만한 해결을 도모</li> <li>⊙ 호텔 추가비용에 대한 명시와 체계적 정보 관리로 고객 불만 예방</li> <li>⊙ 숙박 요금표 게시에 대한 상시 점검으로 성수기 바가지요금 예방</li> </ul>
불편사항	비율 (%)																
서비스 불량	28.4																
기타	21.0																
시설 및 위생관리 불량	19.8																
예약취소 및 위약금	9.9																
허위광고	9.9																
도난 및 분실	6.2																
과다·부당 요금 징수	4.9																

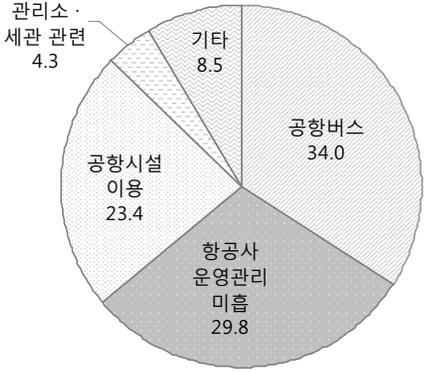
④ 택시

- 2009년까지 지속적으로 구성비가 증가하는 추세에 있던 택시관련 불편신고는 2010년 64건으로 다소 감소했으며, 여전히 일본인 신고 비율이 60.9%로 높은 편임.
- 주요 불편내용으로는 부당요금 징수 및 미터기 사용거부(43.8%), 난폭운전 및 우회운전(18.8%), 승차거부 및 도중하차 강요(17.2%) 순으로 나타남.
- 주요 개선방안으로는 카드결제 활성화를 통해 시민 편의 도모, 선후불 교통카드 결제 시 안심귀가서비스 제공, 택시관련 불법행위 근절을 위한 합동단속 강화 등이 추진 중이며, 그 밖에 CCTV를 활용한 불법행위 단속, 택시번호 뒷자리에도 차량번호 표기, 외국인 대상 불법 행위 가중처벌 등이 제안됨.

택시관련 세부 불편사항	주요 개선방안												
<p style="text-align: right;">(N=64, %)</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <caption>택시관련 세부 불편사항 (N=64, %)</caption> <tr> <th>부분</th> <th>비율 (%)</th> </tr> <tr> <td>부당요금 징수 및 미터기 사용거부</td> <td>43.8</td> </tr> <tr> <td>난폭운전 및 우회운전</td> <td>18.8</td> </tr> <tr> <td>승차거부 및 도중 하차 강요</td> <td>17.2</td> </tr> <tr> <td>운전사 불친절</td> <td>12.5</td> </tr> <tr> <td>기타</td> <td>7.8</td> </tr> </table>	부분	비율 (%)	부당요금 징수 및 미터기 사용거부	43.8	난폭운전 및 우회운전	18.8	승차거부 및 도중 하차 강요	17.2	운전사 불친절	12.5	기타	7.8	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊙ 택시사업자가 부담하는 카드 수수료 인하로 카드결제 거부행위 감소 및 시민편의도모</li> <li>⊙ 선후불 교통카드 결제시 안심귀가서비스 제공 - 보호자에게 탑승상황을 문자로 전송, 이동 경로 위치를 실시간으로 확인하게 함</li> <li>⊙ 택시 승강장에 CCTV와 방송장비를 설치하여, 불법행위에 대한 상시 모니터링, 대합실 내 택시이용 및 불편사항 접수 데스크 설치</li> <li>⊙ 외국인 대상 불법행위 단속 및 지도 도우미 배치, 외국인 관광택시 전용 승차장 설치 제안</li> <li>⊙ 택시번호를 택시 뒷자리에도 제시하여 외국인 탑승자가 쉽게 인식할 수 있도록 개선</li> <li>⊙ 택시운전자에 대한 외국인 대상 위·불법 행위 가중 처벌 규정 마련</li> <li>⊙ 관계 기관의 친절 서비스 교육 강화</li> </ul>
부분	비율 (%)												
부당요금 징수 및 미터기 사용거부	43.8												
난폭운전 및 우회운전	18.8												
승차거부 및 도중 하차 강요	17.2												
운전사 불친절	12.5												
기타	7.8												

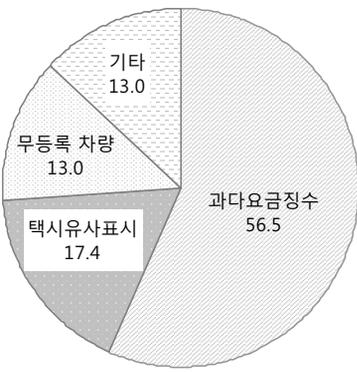
⑤ 공항 및 항공

- 2010년 불편신고 중 47건이 공항 및 항공관련 불편사항으로 분류되었으며 2009년대 비 관련 신고접수가 2배이상 늘어남
- 세부 불편내용은 공항버스(34.0%), 항공사 운영관리 미흡(29.8%), 공항시설 이용(23.4%) 등으로 나타남.
- 주요 개선방안으로는 관련 환경 및 종사원에 대한 상시 점검 체계 강화 및 예방대책 마련 차원에서 운전자 대상 친절 교육, 항공사 안전관리 강화, 안전정보 공개 등의 방안이 추진 중에 있음.
- 그 밖의 개선방안에는 운항 일정 변경 및 취소 시 신속한 고객 사전예보 시스템 실시, 불이행 사항에 대한 소비자분쟁해결기준 마련, 외국인 관광객 부가세 환급 절차 세부 안내문 게시 및 프로세스 간소화, 각종 제한 규정에 대한 온·오프라인 홍보 실시, CIQ 지역 내의 동시통역시스템 확대 등이 언급됨.

공항 및 항공관련 세부 불편사항	주요 개선방안												
<p>(N=47, %)</p>  <table border="1"> <caption>공항 및 항공관련 세부 불편사항 (N=47, %)</caption> <thead> <tr> <th>분류</th> <th>비율 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>공항버스</td> <td>34.0</td> </tr> <tr> <td>항공사 운영관리 미흡</td> <td>29.8</td> </tr> <tr> <td>공항시설 이용</td> <td>23.4</td> </tr> <tr> <td>기타</td> <td>8.5</td> </tr> <tr> <td>출입국 관리소·세관 관련</td> <td>4.3</td> </tr> </tbody> </table>	분류	비율 (%)	공항버스	34.0	항공사 운영관리 미흡	29.8	공항시설 이용	23.4	기타	8.5	출입국 관리소·세관 관련	4.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 공항버스 운전자 대상 안전·친절 교육 실시</li> <li>○ 항공사의 항공 운항 일정 변경 및 취소 시 대체편 마련이 가능하도록 고객 사전예보 시스템 실시</li> <li>○ 사업자의 과실이 높은 운송 불이행 사항에 대한 소비자분쟁해결기준 마련</li> <li>○ 공항 내 직원의 숙련도 점검, 정확 신속한 응대 분위기 조성</li> <li>○ 외국인 관광객 부가세 환급 절차 세부 안내문 게시 및 프로세스 간소화</li> <li>○ 액체류 반입제한규정에 대한 온-오프라인 홍보</li> <li>○ CIQ 내 동시통역시스템 확대</li> <li>○ 공항 입국장 및 택시 승차장 이동 경로에서 호객 행위 근절을 위한 관계기관의 정기적 단속</li> </ul>
분류	비율 (%)												
공항버스	34.0												
항공사 운영관리 미흡	29.8												
공항시설 이용	23.4												
기타	8.5												
출입국 관리소·세관 관련	4.3												

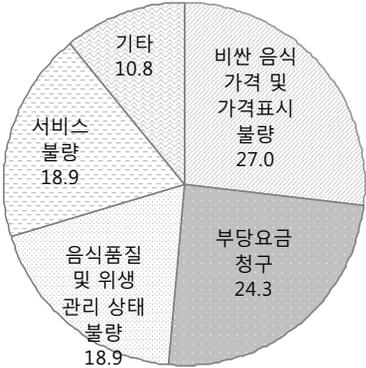
⑥ 콜밴

- 2009년까지 기타사항으로 분류되었던 콜밴관련 불편신고가 2010년 46건으로 별도로 분류되었으며, 세부 불편내용은 과다요금징수(56.5%), 택시유사표시(17.4%), 무등록차량(13.0%)의 순으로 나타남.
- 주요 개선방안으로는 부당요금과 택시유사표시 콜밴에 대한 단속 강화, 불법행위 차량 적발 등 제도적 조치 등이 시행 중임.

콜밴관련 세부 불편사항	주요 개선방안										
<p>(N=46, %)</p>  <table border="1"> <caption>콜밴관련 세부 불편사항 (N=46, %)</caption> <thead> <tr> <th>분류</th> <th>비율 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>과다요금징수</td> <td>56.5</td> </tr> <tr> <td>택시유사표시</td> <td>17.4</td> </tr> <tr> <td>무등록 차량</td> <td>13.0</td> </tr> <tr> <td>기타</td> <td>13.0</td> </tr> </tbody> </table>	분류	비율 (%)	과다요금징수	56.5	택시유사표시	17.4	무등록 차량	13.0	기타	13.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 부당요금 징수, 택시유사표시 등 불법행위 3회이상 인 경우 면허취소가 가능하도록 법개정 요청</li> <li>○ 콜밴 차량이 관련법령 위반 시 과징금 부과처분 대신 영업 정지 및 과태료 처분</li> <li>○ 미터기 사용, 택시유사표시 운행정지·300만원 과태료 부과</li> <li>○ 상습적 불법운행 콜밴 사업자에 과징금부과 처분 대신 영업정지 및 별도 과태료 부과 등 처벌 강화</li> <li>○ 불법개조, 불법 미터기 설치 콜밴의 택시영업 적발</li> <li>○ 표준요금제 및 바가지 요금 징계 법규정 마련</li> </ul>
분류	비율 (%)										
과다요금징수	56.5										
택시유사표시	17.4										
무등록 차량	13.0										
기타	13.0										

⑦ 음식점

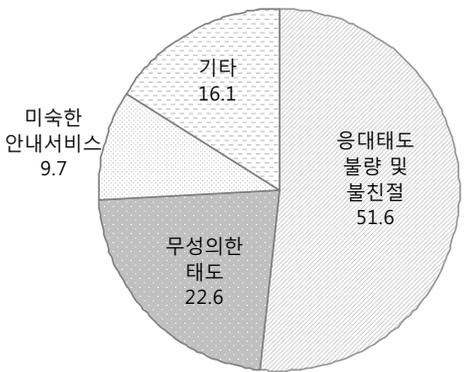
- 2010년 37건의 불편사항이 접수된 음식점관련 불편신고는 2009년 31건에 비해 소폭 상승했으며, 세부 불편 내용은 비싼 음식가격 및 가격표시 불량(27.0%), 부당요금 청구(24.3%), 음식품질 및 위생관리 상태 불량(18.9%), 서비스 불량(18.9%) 순으로 나타남.
- 주요 개선방안으로는 한식체계화 및 외래객 음식서비스 개선 차원의 각종 환경 개선, 서울안심먹을거리 인증제, 음식점 원산지표시 점검, 관광특구지역 음식점 위생 평가 등의 제도적 개선이 추진 중임.

음식점관련 세부 불편사항	주요 개선방안												
<p>(N=37, %)</p>  <table border="1"> <caption>음식점관련 세부 불편사항 분포</caption> <thead> <tr> <th>분류</th> <th>비율 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>비싼 음식 가격 및 가격표시 불량</td> <td>27.0</td> </tr> <tr> <td>부당요금 청구</td> <td>24.3</td> </tr> <tr> <td>음식품질 및 위생 관리 상태 불량</td> <td>18.9</td> </tr> <tr> <td>서비스 불량</td> <td>18.9</td> </tr> <tr> <td>기타</td> <td>10.8</td> </tr> </tbody> </table>	분류	비율 (%)	비싼 음식 가격 및 가격표시 불량	27.0	부당요금 청구	24.3	음식품질 및 위생 관리 상태 불량	18.9	서비스 불량	18.9	기타	10.8	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 한식체계화 및 외래 관광객 음식서비스 개선             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 외국어 메뉴판 온라인 제작 사이트 구축</li> <li>- 외국어 음식 커뮤니티 사이트 오픈</li> </ul> </li> <li>○ 서울안심먹을거리 인증제 추진</li> <li>○ 음식점 원산지표시 점검</li> <li>○ 관광특구지역 음식점 위생 평가</li> <li>○ 서울형 관광음식점 인증사업 추진</li> <li>○ 소규모 식품접객업소에 대한 위생지도서비스</li> <li>○ 노점 음식점 피해 예방을 위한 관광객 이용 자제 홍보</li> <li>○ 음식점 영업자/종업원에 대한 위생교육 및 친절교육 강화</li> </ul>
분류	비율 (%)												
비싼 음식 가격 및 가격표시 불량	27.0												
부당요금 청구	24.3												
음식품질 및 위생 관리 상태 불량	18.9												
서비스 불량	18.9												
기타	10.8												

⑧ 관광종사원

- 2009년과 동일한 건수인 31건이 접수된 관광종사원관련 불편신고는 응대태도 불량 및 불친절(51.6%), 무성의한 태도(22.6%), 미숙한 안내서비스(9.7%) 순으로 나타남.
- 이에 대한 개선방안으로 관광안내원에 대한 교육, 관광정보안내시스템 운영 활성화, 전국 관광안내소 서비스 개선, 외래객 접점 서비스 매뉴얼 제작 및 배포 등이 추진 중이며, 향후 추진 방향으로는 관광정보 제공, 종사원 교육, 관련 자료 제작 등 다방면에서 지속적 노력을 하도록 제안됨.

IV. 관광불편신고 종합 분석 결과

관광중사원관련 세부 불편사항	주요 개선방안										
<p>(N=31, %)</p>  <table border="1" data-bbox="214 392 678 764"> <caption>관광중사원관련 세부 불편사항 (N=31, %)</caption> <thead> <tr> <th>불편사항</th> <th>비율 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>응대태도 불량 및 불친절</td> <td>51.6</td> </tr> <tr> <td>무성의한 태도</td> <td>22.6</td> </tr> <tr> <td>기타</td> <td>16.1</td> </tr> <tr> <td>미숙한 안내서비스</td> <td>9.7</td> </tr> </tbody> </table>	불편사항	비율 (%)	응대태도 불량 및 불친절	51.6	무성의한 태도	22.6	기타	16.1	미숙한 안내서비스	9.7	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊙ 전국 관광안내소 서비스 개선을 위한 관광안내소 운영지침 발간·보급</li> <li>⊙ 전국 관광안내원의 관광정보제공 서비스 수준 향상을 위한 교육 지원 및 관광정보안내시스템 운영 활성화</li> <li>⊙ 전국 관광안내소 서비스 수준 진단을 위한 모니터링 실시, 자율적 제도 개선 유도 및 개선책 마련</li> <li>⊙ 관광업 종사자 대상 호스피탈리티 교육 실시</li> <li>⊙ 외래관광객 접점별 서비스 매뉴얼 제작 및 배포</li> <li>⊙ 관광객 접점 근무자의 서비스 능력 향상을 위한 노력             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 접점 근무자의 근로조건/근무환경 개선</li> <li>- 임시 근로자 비율 축소, 전문고용 확대</li> <li>- 모니터링을 통한 서비스 수준 점검, 정기적 소양교육 등</li> </ul> </li> </ul>
불편사항	비율 (%)										
응대태도 불량 및 불친절	51.6										
무성의한 태도	22.6										
기타	16.1										
미숙한 안내서비스	9.7										

### 3. 2010년 관광불편신고 분석 총평

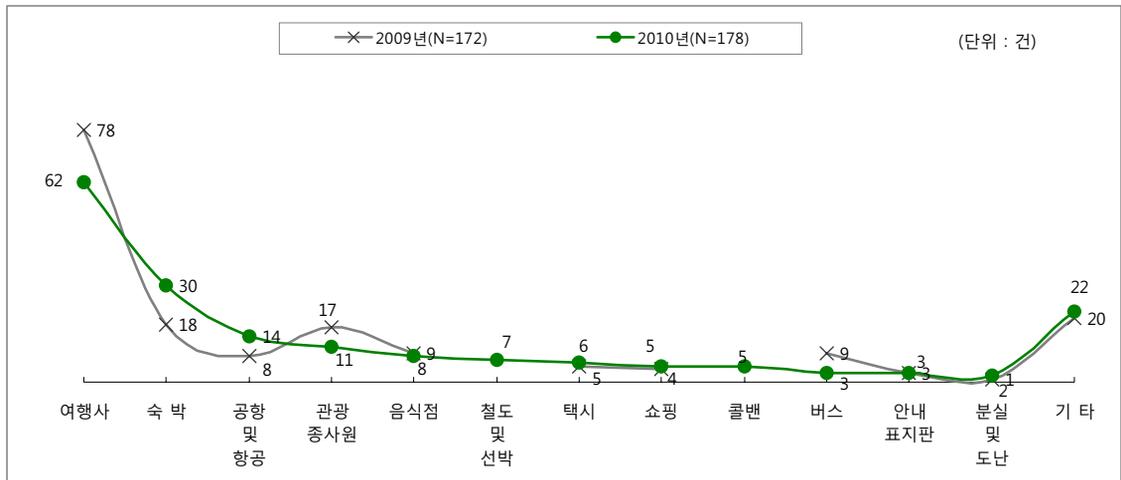
① 쇼핑, 택시 불편신고 비율 감소, 그 밖의 유형 모두 증가

- 2010년에도 쇼핑관련 불편신고가 144건, 20.7%로 전체 유형 중 가장 큰 부분을 차지했으며, 여행사(114건, 16.4%), 숙박(81건, 11.6%)의 순으로 구성됨.
- 여러 불편유형 중 증가세가 나타난 분야는 숙박, 공항 및 항공 관련 신고이며, 숙박은 2009년 59건에서 2010년 81건으로 증가했으며, 공항 및 항공 유형은 2009년 21건에서 2010년 47건으로 2배 이상 늘어남.

② 내국인은 여행사와 숙박 불만, 외국인은 쇼핑과 택시 불만 높음

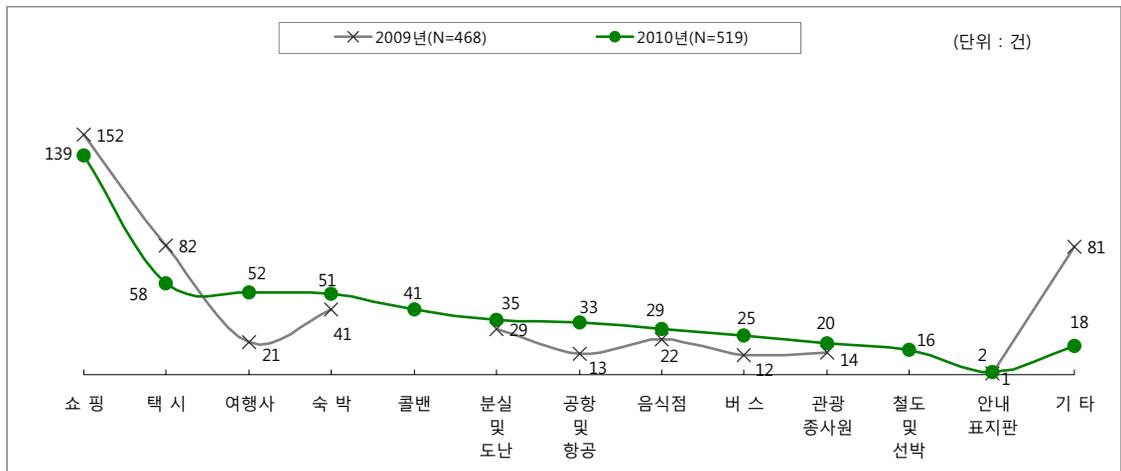
- 2010년 내국인의 관광불편신고는 여행사(62건), 숙박(30건), 공항 및 항공(14건), 관광종사원(11건) 등으로 나타나며, 전년대비 숙박, 공항 및 항공관련 불편신고가 증가했고, 여행사, 관광종사원, 버스관련 불편신고는 다소 감소했음.

【그림 68】 2009~2010년 내국인 불편사항 유형별 분포



- 2010년 외국인의 관광불편신고는 쇼핑(139건), 택시(58건), 여행사(52건), 숙박(51건) 순으로 나타나며, 2009년 대비 여행사, 공항 및 항공, 음식점, 버스 등 항목에서 불편신고 건수가 증가한 반면, 쇼핑, 택시 측면의 불편신고는 다소 감소함.

【그림 69】 2009~2010년 외국인 불편사항 유형별 분포



③ 내국인 및 중화권은 '숙박', 일본인은 '여행사', '공항 및 항공' 불편신고 증가

- 내국인의 불편신고는 전년대비 7건 증가해 비슷한 수준을 유지했으며, 유형별로는 숙박, 공항 및 항공관련 신고가 증가하고, 여행사, 관광종사원, 버스관련 불편접수는 감소함.
- 일본인의 불편신고는 전년대비 25건 감소했으며, 여행사, 공항 및 항공관련 불편신고가 증가하고, 택시, 쇼핑관련 불편신고가 상대적으로 크게 감소함.
- 중화권의 경우 불편신고 건수가 가장 많이 증가해 전년대비 55건 늘어났으며, 접수자 국적에서 중화권 여행객의 비율이 2009년 13.5%에서 2010년 19.5%로 상승하는 결과를 낳았음. 유형별로는 숙박과 쇼핑관련 불편신고가 늘어난 편이며, 여행사 관련 신고도 다소 증가함. 2010년 중화권의 불편신고 중에는 대만인과 홍콩인의 접수가 80% 이상을 차지하고 있는 상황임.



## 부록

### 1. 2010년 주요 신고사례

가. 쇼 핑 .....	107
나. 여 행 사 .....	112
다. 숙 박 .....	118
라. 택 시 .....	122
마. 공항 및 항공 .....	126
바. 콜 뱅 .....	129
사. 음 식 점 .....	131
아. 관광종사원 .....	134
자. 기 타 .....	136
차. 불편 외 사항 .....	137



## 가. 쇼 핑

## 1) 탁송지연 및 내역오류

사례1	Watanabe ○○ (일본)
신고내용	△△△마트 화장품코너에서 영양크림이 2개 들어있는 화장품 세트를 구입했으나 귀국하여 상자를 열어 보니 영양크림이 1개밖에 들어 있지 않았다. 판매 직원이 계산 중에 상자를 열어 내용물을 체크하는 듯 보였는데 이런 일이 발생하여 매우 유감임
처리결과	제품의 수량을 확인하지 않고 불편을 끼친 점 사과하고 누락된 제품을 신고인에게 발송함

사례2	Tanimoto ○○ (일본)
신고내용	△△△에서 발사이즈를 측정하고 구두를 주문했으나 도착 예정일이 지나도 상품을 보내주지 않았다. 매장으로 문의 메일을 보냈으나 답장이 없으므로 확인을 요청함
처리결과	주문한 구두의 소재인 가죽의 수입이 지연되어 배송이 늦어졌음을 사과하고 제작 완료 후 고객에게 발송함

사례3	Yamaguchi ○○ (일본)
신고내용	△△△에서 구두 2켤레를 주문하고 우송료를 포함하여 완불했으나 보내오지 않아 여러 번 이메일과 전화 연락을 하여 늦게 받았다. 그러나 주문한 색상과 디자인이 다른 구두를 보내왔기에 다시 제작을 요청함
처리결과	주문한 디자인과 다르게 제작하여 보내 온 구두 사진을 매장으로 전달하여 원래 주문했던 구두의 굽과 뒷모양, 색상으로 다시 제작하여 발송함

사례4	Kobayashi ○○ (일본)
신고내용	동대문△△△에서 샌들을 주문하니 제작하여 일본으로 보내준다고 했으나 한 달이 지나도록 보내오지 않으므로 확인을 요청함
처리결과	공장의 하계휴가로 제작이 지연되었음을 사과하고 발송한 EMS영수증을 팩스로 전달함

사례5	Mokaze ○○ (일본)
신고내용	△△△에서 꽃모양 조명기구를 구입했으나 약속한 일자가 지나도 보내오지 않아 전화를 하니 담당자가 없다며 다음날 전화를 준다고 했지만 연락이 없으므로 사기가 아닌지 확인을 요청함
처리결과	매장 담당자가 수작업으로 제작하는 상품이라서 지연되었음을 설명하고 발송한 EMS번호를 회신함

사례6	Hunashi ○○ (일본)
신고내용	△△△에서 여성구두를 주문하고 배송료 포함하여 현금으로 지불했으나 3개월이 지나도 보내오지 않았다. 매장으로 환불을 요청했지만 연락이 없어 확인을 요청함
처리결과	매장으로 확인하니 제품은 완성되어 있었으나 사업주의 사정으로 배송이 늦어졌음을 설명하고 EMS로 발송함

사례7	Haga ○○ (일본)
신고내용	△△△에서 예전에 구입했던 상품의 고장수리와 같은 상품을 더 주문한 후 매장에서 같은 상품이 없다며 비슷한 것을 보내준다는 전화를 받았다. 그러나 그 이후로 아무 연락이 없으므로 확인을 요청함
처리결과	일본어를 하는 직원이 없어 발송이 지연됨을 고객에게 알리지 못했고 수리를 맡긴 것은 새 제품으로, 추가 주문한 상품은 수량이 부족하여 비슷한 것으로 맞춰 보냈음을 신고인에게 전달, 상품을 수령 후 감사메일 보내음

사례8	Sumida ○○ (일본)
신고내용	△△△에서 롱부츠를 주문했으나 보내오지 않았다. EMS로 배송된다고 하여 주소도 기입했으며 신용카드로 결제를 했으나 잘 도착될지 불안하여 문의함
처리결과	매장에서 신고인과 통화하여 부츠 내부 털색상이 잘못 나와 다시 제작하느라 발송이 지연되었음을 설명하고 상품을 발송함

## 2) 환불 및 제품교환 요청

사례1	Hujimura ○○ (일본)
신고내용	△△△백화점에서 스푼과 젓가락 세트를 구입했으나 젓가락 하나의 무게가 다르고 불량이므로 교환을 요청함
처리결과	해당 매장에서 신고인과 통화하고 새 제품을 발송함

사례2	Horie ○○ (일본)
신고내용	△△△아울렛에서 850,000원인 의류 가격을 85,000원으로 들어 3벌을 구입했으나 귀국 후 850,000원이었다는 것을 알게 되었다. 직원과 통화하여 취소를 요청하고 반품을 했으나 매장에서 수취를 거부하여 일본으로 다시 되돌아 왔으므로 도움을 요청함
처리결과	매장에서는 통역을 담당했던 직원을 통해 3벌 중 하나만 반품하겠다는 내용을 전달받았으나 반송되어 온 상품이 3벌이라서 되돌려 보냈다고 해명함. 의사소통의 문제가 있었음을 사과하고 구매한 금액을 취소 처리함

사례3 Yoshida ○○ (일본)	
신고내용	△△△에서 구입한 조명기구를 귀국하여 사용했으나 전압이 맞지 않아 파열되었다. 홍콩에 거주하므로 220V인지 직원에게 확인을 했었으나 110V로 되어 있었던 것 같다. 마음에 들어 구입한 것이므로 교환이 가능한지, 방법을 문의함
처리결과	조명기구를 판매한 매장 직원은 홍콩에서 사용한다는 말을 못 들어 110V로 세팅을 했음을 해명하고 고장 난 제품을 반송 받은 후 새로운 제품을 발송함

사례4 Tara ○○ (홍콩)	
신고내용	△△△면세점에서 가방을 구입할 때 현금과 카드로 결제한 후 다른 가방을 구입하기로 마음이 바뀌어 취소를 했다. 그러나 카드만 취소되고 현금으로 결제한 부분은 환불받지 못하고 귀국하였기에 환불을 요청함
처리결과	담당직원이 정산을 하는 과정에서 문제를 인지했으나 신고인에게 연락할 방법이 없어 기다리던 중이었음을 해명하고 즉각 환불 처리함

사례5 ○○ Yeow (싱가포르)	
신고내용	단체여행 중 △△△에서 인삼제품을 구입했는데 유효기간이 2개월밖에 남지 않은 제품이었다. 4인 가족이 2개월 내로 섭취하는 것은 불가능하므로 환불을 요청함
처리결과	제품의 검사일자를 유효기간으로 잘못 이해한 건으로 해당 판매점에서 신고인에게 설명함. 또한 유사한 오해가 발생하지 않도록 판매시 고객에게 반드시 설명하도록 당부함

### 3) 제품 및 맞춤불량

사례1 Shimura ○○ (일본)	
신고내용	△△△에서 스웨터를 여러 개 구입했으나 귀국하여 입어보니 회색 스웨터의 목둘레 뒤편이 봉제불량으로 뜯어져 있었기에 교환이나 환불을 받을 수 있도록 도움을 요청함
처리결과	구입한 영수증을 받아 매장으로 교환을 요청했으나 상품이 품질되어 반품을 받고 환불할 것임을 전달하니 신고인이 마음에 든 제품이라 반품은 하지 않겠다며 앞으로 유사한 일이 발생되지 않도록 주의를 당부함

사례2 Yoshikawa ○○ (일본)	
신고내용	△△△화장품 매장에서 파우더를 구입했으나 제품에 플라스틱 파편이 2개 섞여 있었다. 고객센터서비스센터로 첨부한 사진을 전달하여 처리를 부탁함
처리결과	고객센터에서 불편을 끼친 점 사과하고 새로운 제품을 발송함

<b>사례3</b>	<b>Mori ○○ (일본)</b>
<b>신고내용</b>	△△△면세점에서 구입한 다이아몬드 펜던트 체인이 끊어져 자칫하면 펜던트를 떨어뜨릴 뻔했다. 책임 있는 응대를 요청함
<b>처리결과</b>	불편을 끼친 점 사과하고 신고인이 구입한 제품을 반품 받아 환불 조치함

<b>사례4</b>	<b>Sanape ○○ (일본)</b>
<b>신고내용</b>	△△△백화점 식품매장에서 직장 동료들에게 선물할 과자를 구입하고 귀국하여 열어보니 상품 모두 곰팡이가 있는 상태였기에 조치를 요청함
<b>처리결과</b>	상품관리를 철저히 하여 유사한 불편이 발생하지 않도록 할 것이며, 정중한 사과와 환불 조치함

<b>사례5</b>	<b>Makoto ○○ (일본)</b>
<b>신고내용</b>	△△△시장에서 건어물을 구입했으나 귀국하여 보니 문어 말린 것에 곰팡이가 있었다. 친구에게 선물 하려고 한 것이었기에 매우 실망함
<b>처리결과</b>	문어말린 것은 반건조 상태이므로 냉동실에 보관하여 판매되며 구입 후 보관 부주의로 곰팡이가 생길 수도 있으나 새 제품을 발송함

#### 4) 기타

<b>사례1</b>	<b>Oshika ○○ (일본)</b>
<b>신고내용</b>	△△△에서 기념품을 구입했으나 담당자가 계산 입력을 잘못하여 5,000원이 더 청구되었다. 신용카드 영수증을 확인하지 않은 본인도 실수도 있지만 금액 정정을 요청함
<b>처리결과</b>	신고인이 계좌로 환불을 받는 것보다 기념품을 하나 더 보내주기를 희망하여 제품을 발송함

<b>사례2</b>	<b>Abe ○○ (일본)</b>
<b>신고내용</b>	△△△면세점에서 향수를 구입하려 했으나 직원이 없었고 큰소리로 불러보았지만 아무도 오지 않았다. 눈이 마주쳤던 다른 코너 직원이 마지못해 와주었으나 고객의 질문에 무성의하게 응대하여 구입할 마음이 없어졌고 무례한 응대로 한국의 이미지가 나빠지므로 주의를 요청함
<b>처리결과</b>	해당 코너 관리자가 고객과 연락하여 불편을 끼친 점 사과하고 직원대상 친절교육을 실시함

사례3 Sakai ○○ (일본)	
신고내용	△△백화점에서 식품과 화장품, 의류를 구입한 후 안내로 가서 부가세환급 신청을 부탁하니 각각의 영수증에 대한 부가세환급 용지를 출력해주었다. 한 점포에서 30,000원 이상 구입해야 신청할 수 있으니 금액을 합산하여 하나의 종이로 해달라고 했으나 직원은 안 된다고 했다. 결국 공항에서 부가세환급 신청을 못하고 귀국했기에 잘못된 시스템 개선을 요청함
처리결과	고객 상담실에서는 30,000원 이하의 금액인 경우 영수증을 합산하여 부가세환급 신청서를 해드리고 있으나 직원의 실수인 것 같으며 고객에게 정중한 사과와 직원교육을 실시하여 유사한 불편이 발생되지 않도록 할 것임을 회신함

사례4 耿 ○○ (대만)	
신고내용	명동 △△에서 화장품을 구입하고 부가세환급 전표를 요청하니 할인상품이라 불가하다는 답변을 받았다. 3일 후 귀국예정이므로 빠르게 조치 바람
처리결과	규정에 따라 30,000원 이상 구매시 부가세 환급전표를 발급하도록 주의를 촉구하여 신고인이 영수증을 지참하고 재방문하여 전표를 수령함

사례5 Kato ○○ (일본)	
신고내용	△△면세점에서 화장품을 구입했으나 영수증이 한글로만 되어 있어 내용을 확인하고 싶었지만 전혀 알 수 없었다. 면세점 홈페이지도 한글로만 되어 있어 문의처를 알 수 없었기에 도움을 요청함
처리결과	해당 코너 일본어 담당자의 메일주소를 신고인에게 전달하여 알고 싶은 사항을 메일로 문의하면 담당 직원이 답변할 것임을 회신함

**나. 여 행 사**

1) 계약조건 불이행

<b>사례1</b>	<b>김 ○○ (한국)</b>
<b>신고내용</b>	△△△투어로 중국 북경/성도/구채구 4박5일 상품을 다녀왔으나 현지 가이드가 일정이 촉박하여 구채구 낙산대불은 관람이 어렵다고 하여 여행사로 항의하니 항공일정 15분 지연도착이 원인이라고 주장하였다. 항공기는 지연이 없었고 상품판매 등 여러 불편을 겪었기에 보상을 요청함
<b>처리결과</b>	해당 여행사에서 1인당 50,000원씩 총 450,000원을 환급하기로 하여 양자 간 합의되어 종결됨

<b>사례2</b>	<b>박 ○○ (한국)</b>
<b>신고내용</b>	△△△투어로 미서부 세도나 여행을 다녀왔으나 무단 일정 변경, 중식 미제공, 부실한 가이드 서비스, 여행사의 무성의한 후속조치 등으로 불편을 겪었기에 조정을 희망함
<b>처리결과</b>	해당 여행사는 신고인 일행에게 제공하지 못한 식사 비용과 위로차원에서 총 100,000원을 보상하고 가이드 변경에 대한 사전 미고지 사항과 일정변경, 식사 미제공, 후속조치 미흡에 따른 불편 사항에 대해 사과문을 발송하기로 하여 신고인이 수용하고 합의되었음에 종결함

<b>사례3</b>	<b>김 ○○ (한국)</b>
<b>신고내용</b>	△△△투어여행사로 일본여행 계약시 트리플룸으로 예약하고 갔으나 객실을 2개 사용하라고 하여 교환을 요청했지만 가이드와 호텔 측의 무성의한 대응으로 불편을 겪었기에 개선을 희망함
<b>처리결과</b>	해당 여행사가 출발 전 대리점의 잘못된 안내로 인해 발생된 과실임을 인정하여 위로금 160,000원 지급과 공식 사과문을 발송함

<b>사례4</b>	<b>최 ○○ (한국)</b>
<b>신고내용</b>	△△△여행사로 중국여행을 갔으나 만리장성 케이블카 일정 취소, 부실한 가이드 서비스 등으로 불편을 겪었기에 가이드 팀의 환불과 피해보상을 요청함
<b>처리결과</b>	해당 여행사에서 1인당 여행경비의 10% 보상(39,900원)과 가이드/기사 팀 전액 US\$40을 환불하기로 하여 총 4인 351,260원을 지급함

<b>사례5</b>	<b>김 ○○ (한국)</b>
<b>신고내용</b>	△△△투어로 홍콩, 푸켓 신혼여행을 다녀왔으나 사전 통보없이 숙소가 변경되어 있었고 여행사의 실수로 돌아오는 항공권이 잘못 예약되어 푸켓에서 하루 더 체류하고 한국 도착시간이 지연되었다. 계약 위반에 대한 손해배상을 청구함
<b>처리결과</b>	해당 여행사가 300,000원을 보상하여 양자 간 원만한 합의로 종결됨

## 2) 옵션상품 등 쇼핑관련

<b>사례1</b>	<b>나 ○○ (한국)</b>
<b>신고내용</b>	△△△여행사로 통영-육지도 여행을 예약할 때 상품 강매 일정이 없음을 확인받고 참가했으나 두 시간 동안 키토산 구매를 강요하는 상황이 발생함. 통영에 도착해서는 육지도행 배를 놓쳤다고 소매물도로 대체한다는 일방적인 통보를 받아 항의하니 강제로 차에서 하차시켰기에 무책임한 행태에 항의하며 조치를 바랍
<b>처리결과</b>	해당 여행사로부터 신고인이 예약한 상품은 쇼핑관광이 포함된 것이며, 일정 변경 원인은 교통체증으로 인해 발생했으며, 신고인에게 유선으로 사과를 하여 원만히 해결했음을 알려와 신고인에게 확인하고 종결 처리함

<b>사례2</b>	<b>김 ○○ (한국)</b>
<b>신고내용</b>	△△△투어 현지가이드의 버스 내 쇼핑 강요로 제품을 구입했으므로 여행사측에 불만을 접수하고 환불을 요청하니 다른 사람들이 구입한 모든 제품을 수거하여 반납해야 한다는 답변이었기에 항의함.
<b>처리결과</b>	신고인이 해당 물품을 소진한 상태라서 환불을 할 수 없음이 확인되어 옵션을 강요하지 않도록 해당 여행사에 권고 조치하기로 안내하고 여행불편처리센터에서 처리종결함

<b>사례3</b>	<b>최 ○○ (한국)</b>
<b>신고내용</b>	△△투어로 푸켓 여행을 다녀왔으나 가이드의 부실한 안내서비스, 옵션 및 쇼핑 강요, 비가 새는 버스 등 여러 불편을 겪었기에 개선을 요청함
<b>처리결과</b>	해당 여행사가 일인당 30달러 보상과 공식 사과문을 발송, 신고인이 수용하여 종결됨

<b>사례4</b>	<b>○○ Morie (일본)</b>
<b>신고내용</b>	△△△여행사가 강제적으로 데려간 인천공항 부근 김치판매점의 시식코너에서 밤, 굴, 그 외 해산물, 배 등 여러 가지가 들어 있는 보쌈김치를 먹어보고 직원에게 같은 상품이 들어 있는지 확인 후 구입했으나 귀국하여 열어보니 내용물이 부실하고 매장에서 본 것과 달랐음
<b>처리결과</b>	정중한 사과문과 새 제품을 발송하여 신고인이 양해함

### 3) 안내서비스 불량

사례1	○○ Toshiki (일본)
신고내용	△△△여행사 가이드는 관광지 견학과 설명을 생략, 변경하고 동대문시장 안내도 해주지 않았다. 한국여행을 여러 번 했으나 이런 가이드는 없었기에 개선을 요구함
처리결과	해당 가이드는 제적을 시켰고 일본 에이전트를 통해 고객에게 정중한 사과와 처리결과를 통보함

사례2	魏 ○○ (대만)
신고내용	△△△여행사로 한국여행 중 가이드는 여행사가 예약한 식당에 가지 않겠다고 한 8명 일행을 식당 밖에서 기다리게 하고 테마파크에서는 약속된 시간을 지켰음에도 다른 사람을 기다리게 했다고 화를 냈기에 태도개선을 요구함
처리결과	해당 여행사는 가이드가 신고인에게 유선으로 사과의 뜻을 전하였고 신고인이 이를 받아들여 원만히 해결되었음을 대만 현지 여행사의 공문과 함께 통보하여 종결함

사례3	Yeung ○○ (홍콩)
신고내용	△△△여행사 홈페이지에서 제주버스 2일 여행상품을 계약했으나 피드백이 없고 전화통화도 되지 않아 신용카드정보가 악용될까 걱정되어 신고함
처리결과	신고인이 예약한 상품은 판매가 중단되어 홈페이지에 보이지 않도록 조치하였으나 오류가 발생한 상황임을 사과하고 개인정보는 안전하게 폐기될 것임을 회신함

사례4	施 ○○ (중국)
신고내용	△△△여행사로 가족동반 한국여행 중 가이드의 불량한 서비스 태도로 인해 자녀가 겁을 먹고 불편한 여행이 되었음
처리결과	해당 여행사로부터 가이드가 여행 마지막 날 신고인에게 정식으로 사과하였음과 서면으로 사과문을 발송한 것이 확인되어 종결함

사례5	○○ Jiro (일본)
신고내용	△△△여행사 가이드는 흡연자에 대한 배려가 없었고 버스 내에서 여행일정 소개도 하지 않는 등 서비스 불량으로 불편을 겪었음
처리결과	해당 여행사에서 고객에게 불편을 끼친 점 사과하고 가이드에게 엄중한 주의조치와 교육을 강화할 것임을 회신함

## 4) 계약 해지 및 환불

사례1	이 ○○ (한국)
신고내용	△△△여행사로 항공권을 구입 후 신중플루로 출발일 연기를 요청했으나 연기나 해지가 안 된다고 했다. 그러나 항공사에서는 연기할 수 있고 95,000원의 패널티를 추가로 지불하면 원하는 일자에 갈 수 있다고 했다. 예약한 3명 중 1명이 못 가게 되어 여행사로 연락하니 항공사에서 안내받았던 금액보다 더 많은 패널티를 내야한다고 했기에 조치를 요청함
처리결과	항공사에서 안내받았던 수수료와 다른 상당액의 추가요금을 요구한 여행사에 대해 신고인이 형평성과 공정성이 없는 일방적인 계약, 약관임을 주장하며 공정거래위원회에 약관심사를 의뢰함에 따라 여행불편처리센터에서는 종결함

사례2	이 ○○ (한국)
신고내용	△△△투어로 발리 신혼여행을 예약했으나 출발일 공항에서 중국 국적인 신부의 비자는 한국으로 재입국이 안 된다고 하여 여행을 가지 못했다. 여행사로 배우자가 중국인이라는 사실을 여러 차례 통보하였고 비자문제로 여행지를 사이판에서 발리로 최종 변경하였기에 환불을 요구함
처리결과	여행불편처리위원회에서는 해당 여행사가 신고인의 한국 출발뿐만 아니라 한국 도착 시에 발생할 수 있는 사항에 대한 안내를 해야 함이 마땅하나 신고인이 배우자의 비자 발급이 되었음을 통보했을 당시, 해당 여행사가 비자 확인을 소홀히 한 점이 과실로 인정됨. 이에 해당 여행사와 신고인의 여행계약은 이행 불능 계약으로 인정됨에 따라 양 당사자의 손해배상 청구를 인정치 않고 전액을 신고인에게 환급하도록 심의 결정함. 이를 양자 간 수용하여 원만히 합의되었음에 종결함

사례3	전 ○○ (한국)
신고내용	△△△여행사로 북유럽일주 8일 여행에 참가했으나 동행한 일행과 여행요금이 350,000원에서 530,000원의 차이가 있었기에 환불을 요청함
처리결과	신고인의 신고사항은 자유시장경제원칙에 의거 분쟁의 문제로 삼기 어려우며 불법적인 요소나 부당성을 입증하기 어려움이 있어 보상받기 어려운 상황임을 신고인에게 통보함

사례4	양 ○○ (한국)
신고내용	△△△투어로 19명의 중국크루즈여행을 계약했으나 여행 당일 취소통보를 받았다. 여행경비 환불을 요청하니 비자 발급과 현지 숙소 예약 등 수수료를 제외하고 돌려준다고 하여 신고함
처리결과	해당 여행사는 여행불편처리센터의 중재안에 따라 여행대금 총8,550,000원 중 950,000원(1인당 50,000원)을 제외한 총7,600,000원을 환불하기로 하여 신고인이 수용함에 종결함

5) 부당요금 징수

사례1	이 ○○ (한국)
신고내용	△△△관광으로 태국 골프여행을 예약했으나 방콕공항 입국시 안내자가 늦게 도착하여 불편을 겪었으며 항공기 변경과 현지에서 숙박비를 추가 부담해야했다. 항공 요금 차액과 1인실 추가요금의 환불을 요청함
처리결과	해당 여행사로 확인하니 이용항공편 변경은 여행 대표자에게 사전에 안내하였으며 변경에 따른 차액이 신고인의 주장만큼 발생되지 않았음. 신고인의 의사와는 무관하게 독실을 사용하게 되었으나 일정표에 추가금액이 안내되어 있으므로 환불하기 어려움을 안내하고 종결함

사례2	김 ○○ (한국)
신고내용	△△△관광으로 전세버스를 임대하였으나 계약서를 교부하지 않았고 팁과 통행료 추가요구로 분쟁이 발생하였기에 신고함
처리결과	전세버스 임대차 계약시 반드시 쌍방 간에 서면으로 계약서를 작성 교부하여 계약서에 명기된 금액 외에 추가요금을 요구해서는 안 되며 추후 유사한 민원으로 신고시 행정 처분될 수 있음을 업체에 통보하고 직원 교육을 철저히 하도록 주지시켰음을 회신함

6) 기타

사례1	박 ○○ (한국)
신고내용	△△△여행사를 통해 할인 항공권을 예매했으나 출발시간이 예약한 것과 달랐고 공항에서는 본인 확인이 안 된다며 좌석권을 주지 않았다. 여행사는 주말이라 전화를 안 받았고 메일을 다시 확인하고 시간과 담당자 이름을 제시한 후 항공권을 받았으나 마감시간까지 기다리라고 하여 출발할 때까지 걱정과 조바심으로 고생을 했기에 앞으로 같은 피해자가 발생되지 않기를 희망함
처리결과	여행사의 회신자료를 통해 신고인의 이름으로 예약된 것과 최종적으로 발권을 받아 항공편을 이용한 것이 확인됨에 따라 항공시간 지연, 변경 미통보에 대해 해당 여행사에 책임을 묻는 것은 무리가 있다고 판단하여 이를 신고인에게 안내하고 기각 처리함

사례2	Yoshi ○○ (일본)
신고내용	△△△여행사로 호텔을 예약하고 신용카드로 결제 후 바우처와 예약번호, 당일 호텔에서 별도 지불을 하지 않아도 된다는 유의사항까지 받았다. 항상 이용하는 호텔이라서 숙박하고 싶은 객실 번호를 지정하러 호텔로 전화를 했지만 예약이 안 되어 있었고 그 일자에는 빈 객실이 없다고 했기에 확인을 요청함
처리결과	해당 여행사로 확인하니 신고인이 요청한 호텔의 지정 객실이 잘 예약되어 있었으며 일본 본사에서 고객과 연락하여 설명함

사례3	Iwaya ○○ (일본)
신고내용	△△△여행사를 통해 공연예약을 하고 영수증을 요구하니 금액이 기재된 예약증이 영수증 대신 이라고 했으나 공연장에서는 예약증을 받고 반환하지 않으므로 고객이 소지할 수 있는 정식 영수증을 발행하도록 요청함
처리결과	해당 여행사 판매직원의 실수로 불편을 끼친 점 사과하고 개선할 것임을 회신함

**다. 숙박**

1) 서비스 불량

<b>사례1</b>	<b>문 ○○ (한국)</b>
<b>신고내용</b>	△△호텔에 투숙 중 프론트로 가운을 요청했으나 2시간이 지나도 가져오지 않아 프론트로 재촉을 하니 여직원은 하우스키핑에 오더를 해야 한다며 신경질적으로 대응하여 무척 불쾌하고 불안했음
<b>처리결과</b>	총지배인의 사과와 해당 직원을 상대로 상황파악을 하여 강력한 경고와 함께 인사상의 불이익 조치와 대고객 서비스 재교육을 실시함

<b>사례2</b>	<b>신 ○○ (한국)</b>
<b>신고내용</b>	△△펜션을 이용하고자 예약 중 업주의 부적절한 언행과 강압적인 태도로 여행을 포기하고 싶을 만큼 실망하였기에 개선을 요청함
<b>처리결과</b>	해당 업주에게 관광객에게 친절하게 응대하여 유사한 불편이 없도록 당부함

<b>사례3</b>	<b>Morodo ○○ (일본)</b>
<b>신고내용</b>	△△호텔을 이용했으나 프론트 직원은 인사도 하지 않고 무뚝뚝하였고 질문에 대답도 하지 않았다. 객실내의 휴지통과 냉장고에는 이전 투숙객의 쓰레기가 그대로 남아 있었기에 개선을 요청함
<b>처리결과</b>	불편을 끼친 점 사과하고, 신고인이 지적인 사항에 대해 직원 교육을 철저히 다시 시켰으며 유사한 불편이 발생되지 않도록 할 것임을 회신함

<b>사례4</b>	<b>Saito ○○ (일본)</b>
<b>신고내용</b>	△△호텔에서 유리병을 가지고 걷다 실수로 로비에 떨어뜨렸다. 본인의 실수이므로 정리를 하려 했으나 프론트에 있던 직원들은 보기만 할 뿐 도와주지 않았음
<b>처리결과</b>	프론트로 내용을 전달하고 앞으로 고객의 불편이 없도록 주의를 당부함

사례5	Wong ○○ (홍콩)
신고내용	△△ 레지던스에서 인터넷을 사용하던 중 끊겨 조치를 요청했지만 기다리라는 태도였고 직원과 실랑이가 벌어졌다. 신고인이 부재중 인터넷을 고치고 객실 정리와 룸서비스를 제공하고 사과문을 붙여 놔지만 받을 들일 수 없어 신고함
처리결과	당일 새벽 2시경 인터넷이 끊겼다고 알려왔으나 1인 근무이고 마감 작업 중이라 양해를 구하고 30분 후 점검을 통보한 상황임. 그러나 신고인이 프론트에 와서 화를 내며 지배인연결을 강하게 항의하는 상황에 직원이 답답한 마음에 혼잣말을 한 것을 고객이 오해하였음을 해명함. 직원의 부적절한 언행에 대해 사과하고 당일 인터넷 수리 직원을 불러 조치하였음을 회신함

## 2) 시설 및 위생관리 불량

사례1	Jennifer ○○ (미국)
신고내용	△△호텔을 이용했으나 특급호텔이라고 하기에 객실은 초라했고 카펫은 불결했으며 목욕탕 타일은 페인트나 나뭇조각으로 보수되어 있었다. 또한 포터나 서비스하는 직원을 찾기가 힘들었으므로 개선을 요청함.
처리결과	1979개관 이래 지속적으로 리모델링을 하고 있으나 신고인이 지적한 내용을 계기로 부족한 사항을 점검하여 동일한 불편이 발생하지 않도록 할 것임을 회신함

사례2	Wong ○○ (홍콩)
신고내용	△△호텔 트윈 룸 2개중 1개가 답답하고 냄새가 나서 옆방으로 교환을 요청하니 처음에 응대한 직원은 가능하다고 했으나 다른 직원은 무례하게 안 된다고 하였다. 또한 에어컨 가동을 계속 요청했지만 안 되었고 새벽에는 단전까지 있었음
처리결과	해당 호텔에서 고객 불편에 대해 사과메일을 발송하였으며 트윈 룸으로 예약되어있었기에 더블 룸으로 변경은 예약한 회사를 통해야 하므로 신고인에게 양해를 구하고 단전은 당시 해당 지역이 전체 단전이 되었던 상황이었음을 해명함

사례3	Hoare ○○ (뉴질랜드)
신고내용	△△호텔은 편안하고 깨끗했지만 위층에서 물건을 끌거나 문을 닫는 소리 때문에 잠을 이루기 힘들었다. 한밤중에 방을 바꿔달라고 했지만 거절되었으며 바닥소음이 없도록 카펫을 설치하도록 제안함
처리결과	해당 호텔로 고객입장에서의 서비스제공에 만전을 기하도록 당부함

사례4	Sugimoto ○○ (일본)
신고내용	△△호텔에 숙박 후 객실 냉장고 이상과 컨시어지 직원에 대한 불편을 호텔의 홈페이지로 올렸지만 답변이 오지 않아 신고함
처리결과	고장 난 객실 냉장고를 교체하였으며 직원의 미숙한 안내로 불편을 끼친 점에 대한 사과와 신고인 의견을 참고하여 개선할 것임을 회신함

### 3) 예약취소 및 위약금

사례1	송 ○○ (한국)
신고내용	△△펜션을 계약하고 하루 뒤 개인적인 사정으로 취소를 요청하니 위약금 없이 환불을 약속하였지만 다시 통화하는 과정에서 위약금 10,000원을 요구하여 분쟁을 겪었음
처리결과	공정거래위원회고시 소비자분쟁해결기준에서는 성수기 10일전 취소시 위약금 없이 취소하도록 권고하는 규정의 내용을 안내함. 그러나 해당 펜션에서는 홈페이지를 통해 “이용일 8일전 취소시 80%환불” 특약규정을 두고 있음을 확인함. 계약당사자간 특약을 둔 계약의 경우에는 공사나 지자체를 통한 조정의 대상이 되지 않으며 계약시 환급 내용을 미리 확인해 소비자에게 과도하게 불리한 규정을 사용하는 경우에는 계약에 주의하도록 안내함

사례2	○○ Yang (대만)
신고내용	△△민박에 체류 중 항공권 일자가 변경되어 하루 먼저 퇴실했으나 방값을 돌려받지 못하였고 주인은 심하게 책망하고 배웅할 때 차에서 짐을 내려주지 않는 등 나쁜 태도에 실망함
처리결과	소비자분쟁해결기준에 따라 숙박예정일 1일전 취소시에는 20% 위약금 권고규정을 신고인에게 안내하고 업주에게는 고객입장에서 친절하게 응대하도록 요청함

사례3	○○ Lung (대만)
신고내용	△△호텔을 예약 후 일행이 여권을 분실하여 여행이 취소되어 투숙 예정일 이틀 전에 홈페이지를 통해 취소를 했으나 호텔에서는 무단취소(no show)라며 위약금을 요구했음
처리결과	신고인이 홈페이지의 예약 취소과정에서 위약금 결제까지 최종적으로 진행하지 않아 취소처리가 되지 않았으므로 호텔에서 요구하는 위약금을 신고인과 예약사이트 측에서 반반씩 부담하는 것으로 양자 간 합의되어 종료됨

### 4) 과다·부당요금 징수

사례1	Kato ○○ (일본)
신고내용	△△호텔은 외국인에게 조식비용을 포함시켜 한국인보다 비싼 숙박요금을 요구했다. 홈페이지에서는 외국인도 한국인과 같은 양식에서 예약하도록 되어 있고 예약과 체크인 당시 금액 차이가 있다는 설명을 해주지 않았기에 이용하지 않은 아침식사비(2명) 환불을 요청함
처리결과	호텔에서 불편을 끼친 점 사과하고 아침식사비를 신고인의 계좌로 환불함

사례2	Nathan ○○ (미국)
신고내용	△△호텔에 갔으나 예약한 금액보다 10만원이 저렴한 특별가격이 표시되어 있는 브로슈어를 보게 되어 호텔에 향의했지만 한국 거주인만 해당된다며 요금을 준수하지 않고 있으므로 신고함
처리결과	호텔에서 프로모션 가격의 조건을 명확하게 명시하지 않은 실수를 인정하고 차기 투숙시 특전을 제공할 것을 약속함

사례3	이 ○○ (한국)
신고내용	아이를 동반하고 △△호텔 온돌방을 이용한 다음날 제주공항에서 출발을 못하게 되어 다시 호텔을 이용하려 갔으나 침대방만 있었고 아이를 위해 이불을 추가로 요청하니 10,000원을 요구하였으며 불친절했다. 추가요금은 고지되어 있지 않았고 비오는 날 아이와 짐을 들고 다른 호텔로 이동하는 불편을 겪었음
처리결과	고객입장에서 친절하게 응대하도록 업주에게 교육을 실시함

## 5) 기타

사례1	Tan ○○ (싱가포르)
신고내용	유아를 동반하고 △△호텔에 체류 중 우산을 가지러 객실에 올라가면서 아내와 로비에서 만나기로 했으나 VIP방문으로 로비에서 쫓겨나 서로 만나지 못하는 상황이 발생했다. 바람이 불고 비가 오는 날씨에 서로 찾아다니느라 밖에서 헤매다 유아가 열이 났고 이후 관광일정을 모두 취소하게 되었음
처리결과	해당 호텔에서 신고인에게 당일 보안사정으로 예기치 않게 불편이 발생하였음을 사과함

사례2	Miyazaki ○○ (일본)
신고내용	경주, 부산, 해인사 자유여행을 계획하고 △△호텔에 숙박하고자 홈페이지에 질문을 올렸으나 답변이 없으므로 도움을 요청함
처리결과	호텔의 외국어 홈페이지 운영이 잠시 중단되었으므로 문의사항을 이메일로 보내주면 즉시 답변이 가능함을 회신함

**라. 택 시**

1) 부당요금 징수 및 미터기 사용거부

<b>사례1</b>	<b>양 ○○ (한국)</b>
<b>신고내용</b>	△△△△택시로 롯데호텔에서 마라도 잠수함 타는 곳까지 갔으나 미터를 사용하지 않고 일방적인 금액을 요구했다. 또한 잠수함 타는 곳은 시골이라서 택시가 없다며 불친절하였기에 신고함
<b>처리결과</b>	부당요금 징수로 과태료 100,000원 처분되었음

<b>사례2</b>	<b>Masuo ○○ (일본)</b>
<b>신고내용</b>	△△△△ 택시운전기사는 김포공항에서 △△△호텔까지 가는 버스가 없다며 신고인을 강제로 택시에 태웠고 미터를 사용하지 않고 60,000원을 요구했음
<b>처리결과</b>	부당요금 징수에 대해 운전자에게 의견 진술기회를 부여(청문)한 후 경고 처분하고 운수업체 및 운수종사자에게 통보하여 시정토록 지시함

<b>사례3</b>	<b>Hisada ○○ (일본)</b>
<b>신고내용</b>	△△△△택시로 인천공항에서 코엑스 부근 호텔까지 갔으나 운전기사가 미터를 쿠션 같은 것으로 고의로 감추고 미터요금과 고속도로 왕복 통행료에 20%의 서비스료를 추가하여 12만원을 청구했음
<b>처리결과</b>	교통심의결과 부당요금 징수에 대해 100,000원 과태료 처분됨

<b>사례4</b>	<b>Asano ○○ (일본)</b>
<b>신고내용</b>	△△△△택시로 김해공항에서 서면에 위치한 호텔까지 갔으나 미터를 사용하지 않고 3만원을 받았으며 다음날 노포동 중합버스터미널까지 이용한 택시도 미터가 고장이라며 4만원을 요구함
<b>처리결과</b>	여객자동차 운수종사자 준수사항(택시 운송사업의 운수종사자는 승객이 탑승하고 있는 동안에는 미터기를 사용하여 운행하여야 한다) 위반으로 과징금 20만원을 부과하고 외국인 관광객 등을 상대로 같은 사례가 다시 발생하지 않도록 주의조치 함

<b>사례5</b>	<b>Honda ○○ (일본)</b>
<b>신고내용</b>	△△△△택시로 명동에서 인천공항까지 갔으나 미터요금보다 많은 금액을 받고 잔돈을 돌려주지 않았음
<b>처리결과</b>	교통심의결과 부당요금 징수에 대해 100,000원 과태료 처분됨

## 2) 난폭운전 및 우회운전

사례1	Suzuki ○○ (일본)
신고내용	△△△△택시로 마포에서 신사동을 갔으나 일부러 우회를 한 듯 1시간이 걸리고 ₩18,500 요금을 냈다. 마포에서 한강대교를 건너 강남방면으로 갔다가 다시 한강을 건너 강북으로 돌아와 이촌을 돌아 강남으로 향했다. 같이 출발한 다른 일행이 이용한 택시는 친절했음.
처리결과	부당요금 징수에 대해 운전자에게 의견 진술기회를 부여(청문)한 후 경고처분하고 운수업체 및 운수중사자에게 통보하여 시정토록 지시함

사례2	黃 ○○ (대만)
신고내용	△△△△택시로 동대문에서 회현역까지 이용하였으나 10,000원의 요금이 나왔다. 회현역 1번 출구라고 한국어로 적힌 종이를 보여주었음에도 운전기사가 우회한 것으로 생각함
처리결과	교통민원신고 심의위원회 심의에 의거 경고 처분함

사례3	Kimura ○○ (일본)
신고내용	△△△△택시를 명동에서 타고 강남리츠칼튼호텔 명함을 보여주었으나 우회하여 18,000원이 나왔다. 운전기사는 본인이 잘못 알아들어 돌아왔으니 13,000원만 내라고 했다. 조금 정체가 있기는 했으나 평소 1만원 정도의 거리였기에 신고함
처리결과	교통민원신고심의결과 부당요금징수로 경고처분 되었음

사례4	Narine ○○ (일본)
신고내용	△△△△택시로 서울역에서 탑골공원 인사동쪽으로 가자고 하니 운전기사가 1시간이상 대기했다며 가까운 거리를 가려면 줄 서있는 택시를 타지 말고 지나가는 택시를 타라고 했으며 우회운전을 했음
처리결과	교통심의위원회의 심의를 거쳐 경고 처분됨

사례5	Takaki ○○ (일본)
신고내용	을지로입구에서 을지로3가에 위치한 호텔까지 △△△△택시를 이용했으나 일부러 우회하여 부당요금을 요구하였으며 인사동까지 이용한 □□□□모범택시는 영수증을 주지 않아 여러 차례 요청하여 겨우 받을 수 있었기에 신고함
처리결과	교통심의위원회의 심의결과 △△△△택시는 200,000원 과태료 처분, □□□□모범택시는 경고 처분되었음

### 3) 승차거부 및 도중하차 강요

사례1	Morimoto ○○ (일본)
신고내용	△△△△택시를 타고 웨라톤워커힐이라고 한글로 적힌 주소와 전화번호, 지도를 프린트한 종이를 운전 기사에게 보여주었으나 다른 방향으로 운행했고 결국 여의도에서 중도하차해야 했음
처리결과	해당 운전자에 대해 과태료 200,000원 처분과 앞으로 같은 사항이 재발되지 않도록 강력히 시정지시하였음

사례2	Dokai ○○ (일본)
신고내용	△△△△택시를 타고 서대문 바비앵스위트2로 가자고했으나 동대문 두타로 데려다주어 호텔의 약도가 있는 명함을 보여주니 잘 모르겠다고 했다. 일반택시기사도 알고 있고 공항리무진버스의 정류장인데 모범택시운전자가 알지 못한다고 하는 것이 이해가 되지 않았다. 결국 두타에서 하차해야 했으며 사고도 하지 않았고 도착 후 미터를 정지시키지도 않았음
처리결과	해당 운전자를 소환하여 사실 조사를 하고 추후 유사한 불편이 발생되지 않도록 주의 조치함

사례3	○○ Kienzle 미국)
신고내용	미국에서 방문한 어머니와 친구들과 함께 시청에서 △△△△택시를 타고 안국역까지 가자고 하니 운전 기사가 거절하면서 소리를 질러 하차해야 했음
처리결과	해당 운전기사에게 청문을 통해 지도교육을 실시함

사례4	Nakamura ○○ (일본)
신고내용	△△△△택시를 타고 강남고속버스터미널에서 가로수 길과 도산대로 교차점에 있는 상점에 데려다 달라고 하니 운전기사는 상점으로 직접 전화를 하여 위치를 물어보라고 했다. 의사전달이 명확하게 안 되어 신사역으로 가달라고 요청했지만 운전기사는 압구정로 교차점에서 하차하라고 했음
처리결과	교통민원신고심의회를 통해 경고처분되었음

### 4) 운전사 불친절

사례1	Haguchi ○○ (일본)
신고내용	△△△△택시로 혜화로터리 부근의 한국인 친구 집까지 갔으나 운전기사는 눈이 많이 와 언덕을 올라 갈 수 없다며 도중하차를 강요했다. 불쾌하여 차량번호를 확인하니 화를 내며 지불했던 요금을 되돌려 주었고 언덕길을 50m정도 올라 친구의 아파트 앞에 도착했을 때 택시가 따라 올라와 큰소리를 치며 일본인 비하 발언을 하였고 경찰이 출동하니 무임승차를 했다고 거짓말까지 했음
처리결과	여객자동차운수사업법 제23조에 의거, 불친절로 경고 처분되었음

사례2	Kamura ○○ (일본)
신고내용	△△△△택시로 명동에서 밀레니엄힐튼호텔까지 이동 중 퇴계로에서 서울역으로 향한 고가도로 옆길을 지나 유턴을 하여 호텔로 진입하는 언덕길로 가자고 하니 운전기사는 거부하면서 도중에 내리라고 하고 그 언덕길은 높아서 갈 수 없다는 등 이해할 수 없는 말을 하였으며 호텔 앞에서 큰소리로 욕설을 했음
처리결과	해당 운전자에게 추후 유사한 불편이 없도록 지도하고 경고 처분함

## 5) 기타

사례1	Ogawa ○○ (일본)
신고내용	△△△△택시를 타고 호텔로 가는 중 청량리역이 가까워져 내리겠다고 했으나 운전기사는 바로 정지하지 않고 조금 더 가서 멈춘 후 미터를 정지시켰다. 티머니카드로 지불하려고 미터요금을 체크하고 있었으나 티머니카드 잔액보다 요금이 많이 나와 신용카드로 결제해야 했다. 다른 피해자가 발생되지 않도록 주의를 요청함
처리결과	해당 운전자를 소환하여 사실 확인과 추후 유사한 불편이 발생되지 않도록 주의 조치함

사례2	Shiga ○○ (일본)
신고내용	김포공항에서△△△△택시를 타고 시내로 가는 중 운전기사에게 대전까지 KTX를 이용하여 갈 예정이라고 하니 짐을 가지고 열차를 이용하기보다 택시로 가는 것이 편리하다고 했다. 가격을 흥정하여 대전까지 갔으나 협의한 요금보다 많은 금액을 요구함
처리결과	언어소통이 원활하지 않아 발생한 오해였으므로 유사한 불편이 발생되지 않도록 고객과 요금을 확실하게 합의하도록 주의를 당부함

**마. 공항 및 항공**

1) 공항버스

<b>사례1</b>	<b>Johannes ○○ (독일)</b>
<b>신고내용</b>	인천공항에서 리무진버스 △△△△번을 타고 홍대입구로 가려 운전기사에게 한국어로 쓰인 정류장명을 보여주었으며 하차 벨도 눌렀지만 한 정거장을 지나서 내려주어 불편을 겪었음
<b>처리결과</b>	해당 운수회사로 내용을 통보하고 종사원 재교육 실시와 유사한 불편사항이 발생하지 않도록 주의를 당부함

<b>사례2</b>	<b>Tseng ○○ (대만)</b>
<b>신고내용</b>	인천공항에서 리무진버스 △△△△번에 탑승하여 1,000원 할인 쿠폰을 제시하니 운전기사는 손을 흔들며 사용이 안 된다고 했으나 시내에서 공항으로 가는 동일번호의 버스에서는 사용이 가능했음
<b>처리결과</b>	해당 운수회사로 통보하고 운전기사에 대한 교육과 유사한 불편이 발생하지 않도록 주의를 당부함

<b>사례3</b>	<b>황 ○○ (대만)</b>
<b>신고내용</b>	인천공항으로 가는 리무진버스 △△△△번을 이용했으나 운전기사는 짐을 빼앗듯이 가져가 짐칸에 실으면서 발로 밀어 넣었다. 또한 운행 중에 승객의 짐이 기사 옆으로 미끄러지니 차를 멈추고 짐을 던질 기세로 대응하여 불편한 마음으로 이동했음
<b>처리결과</b>	해당 운수회사로 내용을 통보하고 직원 교육을 실시하여 유사한 불편한 발생하지 않도록 주의 촉구함

2) 항공사 운영관리 미흡

<b>사례1</b>	<b>Kokubo ○○ (일본)</b>
<b>신고내용</b>	△△△항공을 이용했으나 기내화장실에서는 냄새가 났고 저녁식사로 초밥과 메밀국수가 제공되어 직원에게 메밀을 못 먹는다고 하니 과자를 가져다주었지만 식사를 대신할 음식을 제공받지 못했음
<b>처리결과</b>	항공사 고객센터에서 불편을 끼친 점 사과하고 식사조건은 항공권 예약시 먹으면 안 되는 음식종류를 알려주면 다른 식사를 제공할 수 있음을 설명함

<b>사례2</b>	<b>김 ○○ (한국)</b>
<b>신고내용</b>	△△△항공사로 마닐라행 왕복 항공편 2매를 구매 후 개인적인 사정으로 출발일자를 변경하고자 했으나 좌석이 없다는 답변을 받았다. 그러나 웹사이트에는 좌석이 있어 문의를 하니 이미 구매한 항공권은 취소해야 하며 환불은 3개월 이상 소요된다는 통보를 받았기에 개선을 희망함
<b>처리결과</b>	일반적으로 환불절차는 출금접수를 본사에 의뢰한 후 합당성을 판단하여 고객의 계좌로 입금까지 3~4주가 소요됨. 신고인의 경우 고객센터 측면에서 서울지사에서도 우선 지급 처리하여 결제한 카드사로 이미 환불을 통지한 상태이므로 빠른 시일 내 환급될 것임을 회신함

<b>사례3</b>	<b>○○ HSUAN (대만)</b>
<b>신고내용</b>	△△△항공 이용시 2시간40분이나 지연 출발되었으나 다수의 대만인에게 아무 공지가 없었고 기내에서는 맨 뒤에 좌석 고객에게 남은 메뉴인 닭고기덮밥만 제공하였고 차가운 빵을 먹어야 했음
<b>처리결과</b>	예기치 않은 정비사항 발생으로 지연 출발되었으며 정비로 인한 지연은 보상권고안이 없으나 신고인 일행 중 일부가 식사를 제공받지 못한 점 등을 고려해 여행자 대표에게 할인쿠폰을 지급하여 원만하게 합의됨

### 3) 공항시설 이용

<b>사례1</b>	<b>Matsuyama ○○ (일본)</b>
<b>신고내용</b>	인천공항 내 △△은행에서 환전을 했으나 40,000원이 부족한 금액을 건네받았다. 받은 즉시 세어보고 직원에게 말하니 고객이 받은 현금을 확인하지도 않고 40,000원을 주었다. 직원은 이미 부족한 금액을 알고 있었던 느낌이었기에 여행객이 안심하고 이용할 수 있도록 개선을 희망함
<b>처리결과</b>	외화 환전시 정확하게 계산한 금액을 고객에게 일시에 지급해야 하나 분할하여 지급하는 과정에서 착오가 발생하였음을 해명하고 추후 재발방지를 위하여 관련 영업점 직원의 교육과 관리를 철저히 하도록 조치할 것임

<b>사례2</b>	<b>이 ○○ (한국)</b>
<b>신고내용</b>	기상악화로 항공기 출발이 지연되어 △△공항 국내선 출국장의 스넥코너를 이용했으나 열악한 환경과 운영방식으로 불편을 겪었기에 개선을 희망함
<b>처리결과</b>	공항 이용 불편에 대해 사과하고 공항 전체적으로 리모델링 중이며 보다 많은 사업시설을 유치하여 내년에는 더 나은 서비스를 제공할 것임을 회신함

#### 4) CIQ(Customs·Immigration·Quarantine)관련

사례1	Sakurai ○○ (일본)
신고내용	△△공항의 탁송 화물을 검사하는 직원 태도가 불량하여 항의를 하니 책임자가 직원이 몸이 좋지 않아 오해를 한 것이라고 변명을 했으나 외국인의 오해를 받지 않도록 직원은 표정과 태도, 행동을 조심해야 하며 직원 관리개선을 희망함
처리결과	현장에서 총책임자가 고객에게 사과와 개선을 약속하여 처리가 되었으며 업무에 참고할 것임을 회신함

#### 5) 기타

사례1	Kawai ○○ (일본)
신고내용	△△공항에서 리무진버스를 기다리던 중 한국인 남성이 다가와 택시기사라며 호텔까지 모범택시로 78,000원이라고 했다. 주차장으로 따라 가니 일반승용차였고 타지 않겠다고 하자 이미 지불한 돈은 돌려주지 않겠다고 하여 할 수 없이 이용했으나 100Km이상의 스피드로 운행했다. 또한 카지노에 들러 이름을 등록해달라고 요구했으며 귀국하는 날은 공항까지 10,000엔을 내면 데려다 준다고 했으나 전화를 하니 20,000엔을 요구했음
처리결과	신고인이 탑승한 것이 자가용 차량이었다면 여객운송사업자법위반이므로 경찰서로 고소장을 접수하면 신고대상자를 수사하여 유사운송행위로 처벌할 것임을 회신함

사례2	장 ○○ (한국)
신고내용	△△국제공항 내 택시기사들의 매너 없는 행동으로 불편을 겪었다. 분실한 물건을 돌려줄 때 돈을 요구하기도 하고 노상방뇨, 운전사끼리 시비를 가리며 큰소리로 싸우거나 온갖 욕설을 했다. 또한 담배꽂초 등 쓰레기 투기, 택시 승강장과 공항 사이의 도로를 무단횡단을 하는 등 보기 좋은 모습이 아니므로 조치를 요청함
처리결과	택시운송사업조합과 개인택시운송조합, 광역시, 경찰서, 구청으로 내용을 전달, 서비스 교육실시와 자율계도요원이 파견될 수 있도록 협조문을 발송함

## 바. 콜 밴

### 1) 과다요금징수

사례1	○○ Zhiyang (싱가포르)
신고내용	동대문에서 롯데호텔까지 밴형 택시를 이용했으나 74,700원을 지불했다. 영수증은 재생용으로 프린트된 것으로 차량번호는 기재되어 있지 않았음
처리결과	차량번호 미상으로 해당 운전기사에 대한 조치가 불가하여 공사 홈페이지와 가이드북에 있는 콜밴과 모범택시를 구별하는 내용을 안내하고 차량번호, 택시 문구 사용여부, 화물 소지 여부 등 추가진술을 요청함

사례2	Edden ○○ (대만)
신고내용	△△△△ 차량으로 인천공항에서 이비스 호텔까지 한 시간 가량 갔으나 200,000원을 지불했다. 수화물은 작은 가방 하나만을 들고 있었음
처리결과	해당 운전기사가 환불 의사를 표명함에 따라 신고인의 은행구좌로 수수료를 제외한 금액을 송금함

사례3	Steve ○○ (미국)
신고내용	인천공항에서 코엑스 부근의 호텔까지 콜밴을 이용했으나 170,000원을 지불했다. 운전기사에게 3번이나 호텔명을 말했으나 다른 곳으로 가더니 목적인 호텔 근처에 차를 세우고 택시비를 요구했음
처리결과	외국인에게 과다한 요금을 부과하는 사례가 발생하지 않도록 운전사에 대한 경고 조치와 신고인에게 차액을 환불함

### 2) 택시유사표시

사례1	Li ○○ (홍콩)
신고내용	새벽에 동대문에서 밀레니엄힐튼호텔까지 △△△△ 차량을 이용했으나 50,000원을 청구했다. 차량 위에 택시처럼 방범등이 있어 모범택시로 생각했으며 호텔에서 떨어진 곳에 하차시키고 엉터리 영수증을 주었음
처리결과	화물의 기준에 적합하지 않은 운송으로 운수과징금 200,000원 처분 조치함

사례2	Suzuki ○○ (일본)
신고내용	동대문 △△쇼핑센터 앞에서 택시를 타려하니 밴형 검정택시가 다가왔고 대형택시라고 생각되어 여성 4명이 승차했다. 운전기사는 일본어로 된 요금표를 보여주며 기본요금 ₩4,500, 30m마다 ₩1,300이라고 설명해주었다. 그러나 출발하여 얼마 지나지 않아 미터가 매우 빨리 올랐고 을지로입구까지 80,000원을 지불했음
처리결과	차량번호 미상으로 해당 운전기사에 대한 조치가 불가하여 외국어와 예약이 가능한 관광택시를 안내함

사례3	Kimura ○○ (일본)
신고내용	동대문시장에서 일본어 가능이라고 쓰인 큰 모범택시를 타니 기본요금 4,500원에 900원씩 가산된다고 했다. 그러나 10미터 마다 900원씩 미터가 올랐고 놀라서 어떻게 할지 생각하는 중 45,000원 정도가 되어 차를 세우라고 말했다. 운전기사는 이 부근은 위험하니 시청 앞 호텔까지 40,000원에 해준다고 했다. 할 수 없이 40,000원을 지불했으나 심야 쇼핑으로 유명한 동대문시장은 일본관광객이 많이 가는 곳이므로 관광객 전용 택시 승차장을 만들어 안전하게 택시를 이용할 수 있게 되기를 희망함
처리결과	차량번호를 적지 않아 부당요금에 대한 처리는 불가하나 관광객 전용 택시 승차장 관련 의견을 서울특별시 관련 부서로 전달함

### 3) 무등록차량

사례1	Nakamoto ○○ (일본)
신고내용	△△△△ 택시로 동대문에서 광화문까지 97,800원을 지불했다. 차량 외관에 일본어라고 쓰여있는 밴형 차량이었으며 심야요금을 포함한 금액이라고 했음
처리결과	교통과로 해당 차량에 대한 외국관광객의 불편신고가 계속 접수되고 있으나 등록된 차량이 아니라 조 회가 안 되어 위변조차량으로 △△경찰서로 공문을 보내 수사를 의뢰한 상태이며, 호텔 직원이 목격하 증언에 따르면 실제 차량 번호는 영수증의 번호와 달랐다고 함

### 4) 기타

사례1	이 ○○ (한국)
신고내용	명동에 소재한 관광호텔에 근무하는 직원으로 일부 콜밴이 동대문에서 명동까지 100,000원 이상 요구 하는 사례를 빈번하게 목격하고 있으므로 한국관광의 이미지를 손상시키는 차량에 대한 단속을 희망함
처리결과	서울특별시 관련 부서로 업무에 참고하도록 신고내용을 전달함

사례2	Tachiki ○○ (일본)
신고내용	한국여행 중 처음으로 밴형 택시를 이용했으나 동대문시장에서 종로까지 61,700원이었기에 서투른 한국어로 이의를 제기하자 미터기 위에 걸려 있던 일본어 요금표를 보여주었다. 화를 내며 경찰서로 가 자고 하니 처음 승차했던 동대문시장까지 되돌아갔으며 요금을 지불하지 않고 내렸음
처리결과	차량번호를 적지 않아 운전기사에 대한 처리는 불가하나 업무에 참고하도록 서울특별시 관련 부서로 내용을 전달함

## 사. 음식점

## 1) 비싼 음식가격 및 가격표시 불량

사례1	Uchida ○○ (일본)
신고내용	명동 △△△는 외국인용 메뉴판 금액이 한국인용보다 비싸게 설정되어 있어 물어보니 품질이 다르다고 했으나 육안으로는 구별이 되지 않았기에 개선을 요청함
처리결과	한국어 메뉴판과 일본어 메뉴판을 별도로 사용하면 오해를 발생시킬 수 있으므로 영업주에게 메뉴판을 하나로 통일하여 사용하도록 지도하여 통일된 메뉴판으로 사용하겠다는 확답을 받았으며 위생 점검을 실시했으나 위반사항은 없었음을 회신함

사례2	Yorito ○○ (일본)
신고내용	△△△ 인사동점 직원은 한국인 손님에게는 가격이 표시된 주문표를 가져다주고 일본인 손님에게는 가격 표시가 없는 일본어 메뉴판을 보여주었다. 예전에 이용한 적이 있어 한국인과 같은 주문표를 달라고 했으나 거절했고 계산을 할 때 천원을 더 받았음
처리결과	프랜차이즈점을 관리하는 본사로 고객 의견을 전달하고 이용객의 오해가 발생되지 않도록 개선을 요청함

사례3	Mariko ○○ (일본)
신고내용	△△△에서 한국어 메뉴판을 보는 중 직원이 외국인이라는 것을 알아보고 일본어 메뉴판을 가져다주었으나 한국어 메뉴판보다 가격이 2~3,000원 비싸 직원에게 한국어 메뉴판을 다시 가져다 달라고 하니 가격이 다름을 인정했다. 한국에 대한 이미지가 나빠지므로 개선을 희망함
처리결과	현장을 방문하여 조사했으나 일본어 메뉴판은 찾을 수 없었으며 가격표시를 하여야 하는 영업자 준수사항을 이행함에 있어 소비자가 혼돈할 수 있는 기재방법을 지양하고 유사한 민원이 발생치 않도록 주의할 것을 당부함

## 2) 부당요금청구

사례1	Tawara ○○ (일본)
신고내용	△△△에서 식사비를 지불할 때 신용카드 단말기 고장으로 현금을 지불했으나 귀국 후 신용카드 청구서에 이중 청구되었다. 해당 음식점 본사로 내용을 보냈으나 일본어 문자를 인식하지 못했는지 연락이 없으므로 조치를 요청함
처리결과	본사에서 해당 매장의 업주에게 내용을 전달, 고객에게 환불할 것이며 사과하는 의미로 기념품과 사과문을 발송함

사례2 HUAQIANG ○○ (중국)	
신고내용	남대문시장의 △△△에서 가격을 확인하고 공기밥 두 개를 추가하여 주문했으나 10,000원을 더 청구했다. 다른 외국관광객도 속임을 당하는 것을 목격했기에 개선을 요청함
처리결과	해당 음식점에서 신고인에게 사과 및 유사한 불편이 발생되지 않도록 하겠다는 약속과 차액을 환불하여 신고처리에 대한 신고인의 감사내용이 접수됨.

### 3) 음식품질 및 위생관리 상태 불량

사례1 Wakasa ○○ (일본)	
신고내용	△△△시장 식당에서 굴을 먹은 일행이 귀국 후 노로바이러스 증상으로 진료를 받았기에 또 다른 감염자가 있을 것 같아 식중독이 재발되지 않도록 원인 조사를 요청함
처리결과	구청, 시청, 검역소 직원이 동행하여 업소를 방문해 수산물, 음용수, 기치, 수족관수, 행주, 도마, 칼, 종사자채반 등을 수거하여 검사한 결과 음성, 적합, 불검출로 판명되었으나 추후 식품으로 인한 위해가 발생하지 않도록 식품관리 및 종사자 개인위생 등에 대해 철저를 기하도록 행정 지도하였으며 앞으로 도 위생 점검을 지속적으로 실시하여 식중독 등 유사사례가 발생하지 않도록 업소관리에 만전을 기할 것임을 회신함

사례2 Kura ○○ (일본)	
신고내용	△△△ 궁중요리 음식점을 30년 전부터 이용하고 있어 일 년 만에 방문하여 항상 주문했던 55,000원 코스를 시켰다. 그러나 내용이 너무 부실했고 나물에는 머리카락까지 들어 있었다. 55,000원의 가치가 없었고 5,000원이라고 해도 먹고 싶지 않을 정도로 맛이 저하되었다. 앞으로도 많은 일본인이 이용할 것이므로 한국의 수치가 되지 않도록 개선을 희망함
처리결과	조리장의 위생상태, 냉장고의 청결상태 및 유통기한이 경과된 제품보관 여부, 종업원들의 위생모착용 및 건강진단 시행 적정여부 등 전체적으로 업소의 위생 점검을 실시한 바 비교적 위생적으로 청결하고 적정하게 관리되고 있었음. 향후 동일한 민원이 재발하는 일이 없도록 위생관리에 주의하도록 행정 지도함

사례3 Kenta ○○ (일본)	
신고내용	△△△ 본점은 반찬을 자유롭게 추가할 수 있다고 홍보된 내용을 보고 한국인 친구와 같이 갔으나 반찬 종류의 절반만 추가로 제공했고 밥은 추가 요금을 받았다. 또한 메뉴판에 주류 가격이 적혀있지 않았다. 한국어를 자유롭게 할 수 없는 관광객이 대부분이므로 가격을 표기하도록 요청함
처리결과	현장을 방문하여 식품위생법 위반사항에 대해 종합적으로 점검한 결과 업소 내 비치된 메뉴판에 주류의 가격을 표시하지 아니함으로써 식품위생법 제44조를 위반한 사실을 확인하여 시정명령 조치함

## 4) 서비스 불량

사례1	Hannah ○○ (미국)
신고내용	△△△에 식사를 하러 갔으나 직원의 응대가 늦었고 물을 가져다준 후 식사 주문을 받을 수 없다고 했다. 21:30경으로 늦은 시간이었으나 자리에 앉게 한 후 주문을 거절하는 열악한 서비스에 항의하고자 했지만 매니저는 영어를 못했음
처리결과	해당 레스토랑은 21시 이전까지 주문을 받고 22시에 폐점하며 주방과 홀서빙 직원간의 커뮤니케이션 문제로 불편이 초래된 것에 대한 사과와 유사한 불편이 없도록 직원 재교육을 실시할 것임을 회신함

사례2	○○ Chung (홍콩)
신고내용	4살 자녀를 동반하고 한류드라마 촬영지인 △△△을 방문하여 주문한 음료가 나오기를 기다리던 중 아이가 크게 우는 상황이 발생했다. 주문을 해둔 상태라 나가지 못하고 있었으나 업주가 손으로 귀를 막으며 밖을 가리켜 불쾌했음
처리결과	한류 대표관광지로 많은 외국인이 방문하는 곳이므로 한국관광이미지가 훼손되지 않도록 업주에게 관광객입장에서 친절한 서비스를 당부함

사례3	Ohdate ○○ (일본)
신고내용	단체여행 중 △△△에서 들솜비빔밥을 주문할 때 육류를 못 드신다는 두 분에게는 고기를 빼고 제공하도록 가이드가 부탁하고 나갔으나 일행 모두의 식사에 고기를 빼고 가져와 맛있는 비빔밥을 먹었다. 또한 비싼 맥주와 우롱차를 권하여 그냥 물을 달라고 하니 가져다주지 않는 등 최악의 응대태도였음
처리결과	현장을 방문하여 확인하니 해당 업소에서 고객에게 불편을 드린 것에 대하여 사과하였으며 업소 종사자에 대한 친절 및 위생교육을 실시하였음

## 5) 기타

사례1	Okamoto ○○ (일본)
신고내용	△△△에서 식탁 테이블을 옮기던 직원의 실수로 상해를 입었으나 상처의 확인이나 조치를 해주지 않았기에 신고함
처리결과	업소를 방문하여 사실 여부를 확인하고 적절한 보상 및 손님맞이 친절서비스 향상 등 행정 지도를 실시함

사례2	Uchiyama ○○ (일본)
신고내용	△△△갈비에서 생갈비를 주문하니 품절이라고 했으나 나중에 온 옆 좌석의 한국인 일행에게는 생갈비를 제공했기에 점원에게 물어보니 양념갈비라고 거짓말을 했다. 부산을 매우 좋아하여 몇 번이나 방문하고 있는데 유감이었음
처리결과	생갈비는 좋은 부위를 따로 준비하므로 양념갈비에 비해 수량이 적어 오후에 방문하는 고객에게는 제공 못하는 경우가 발생되며 나중에 온 한국인에게 생갈비가 제공되었다면 사전에 예약이 된 손님들이었을 것으로 상황을 설명을 못하고 불편을 끼친 점 사과함

**아. 관광종사원**

1) 응대태도 불량 및 불친절

<b>사례1</b>	<b>김 ○○ (한국)</b>
<b>신고내용</b>	△△리조트는 연휴에 많은 입장객을 제한 없이 받아 실내수영장내 식당 이용에 불편을 겪었다. 리조트 총괄 책임자를 만났으나 고객 불편에 대해 사과도 하지 않았고 성의있는 조치도 취하지 않았다. 이용객의 불편이 없도록 해당 리조트에 대한 지도와 감독을 요청함
<b>처리결과</b>	최대 동시 수용 가능 인원인 대략 4,500명이 입장하여 점심 대기시간이 길어지고 테이블 좌석이 부족하여 발생한 불편임. 고온 날씨와 친절할 태도로 손님에 대하여야 할 서비스업에 종사자가 고객이 불쾌감을 느낄 정도로 무례하게 응대한 점이 인정되어 직원에 대해 현장 친절서비스 및 특별 위생교육을 실시하고 향후 동일 사례가 발생하지 않게 조치계획을 세우도록 지도함

<b>사례2</b>	<b>김 ○○ (한국)</b>
<b>신고내용</b>	△△휴게소의 관광안내소에서 지도 몇 개를 가져오려했으나 직원이 통명스럽고 신경질적으로 응대하여 동행한 미국인 친구들 앞에서 낮 뜨거운 경험을 하였기에 태도개선을 요청함
<b>처리결과</b>	해당 휴게소 관리부서 책임자가 사과와 태도개선을 약속함

<b>사례3</b>	<b>Cynthia ○○ (싱가포르)</b>
<b>신고내용</b>	△△리조트에서 스키관련 결제를 진행 중 직원이 영어를 못해 의사소통이 어려웠으며 가격안내문에 영어병기가 안 되어 이용에 불편이 많았음
<b>처리결과</b>	외국인이용객 입장에서 불편함이 없도록 주의를 당부하였으며 해당 리조트에서는 외국어리플렛을 매표소에 비치하고 있음을 해명함

2) 무성의한 태도

<b>사례1</b>	<b>Katayama ○○ (일본)</b>
<b>신고내용</b>	△△관광안내소 직원은 문이에 대해 자세한 안내를 해주지 않았고 외국인이 한번 들어서는 알기 어려운 지명을 적어주거나 반복하여 말해주지 않았다. 관광안내소는 한국의 얼굴이므로 태도 개선을 요청함
<b>처리결과</b>	평소보다 많은 국내외관광객이 안내소를 방문하였고 관광객이 기다리지 않게 응대하려다 보니 응대시간이 짧아지고 자세하게 안내를 못했음. 직원들에게 재교육을 실시하였으며 이번 일을 계기로 앞으로는 보다 더 친절하게 정성껏 외국인이 원하는 정보를 제공하여 좋은 인상을 줄 수 있도록 최선을 다해 근무에 임할 것임

사례2	Ruielim ○○ (싱가포르)
신고내용	△△관광안내소를 찾아 찜질방에 세탁시설이 있는지 문의하니 전화번호를 주면서 직접 전화하라고 했다. 한국말을 하지 못하고 찜질방은 영어가 통하지 않는 상황이라 관광안내소의 답변내용은 무척 실망스러운 일이며 개선을 희망함
처리결과	고객과 통화하여 차후 이런 일이 없도록 교육할 것을 약속하고 정중히 사과함. 해당 근무자에게 교육 실시 및 경고 조치하였음을 통보함

## 3) 미숙한 안내서비스

사례1	Siu ○○ (홍콩)
신고내용	서울시티패스플러스카드를 구입하려 △△안내소로 문의를 했으나 카드의 존재를 잘 인지하지 못하고 있었다. 태도나 외국어 수준도 실망스러웠기에 개선을 희망함
처리결과	불편사항 발생에 대해 정중히 사과하고 해당 카드의 공항내 구입처를 안내함. 상담원에게는 서비스 및 외국어교육, 보유 자료의 업데이트를 실시할 것임을 회신함

사례2	○○ Miranda (미국)
신고내용	웹사이트에 소개된 영어권 여행자를 위한 △△안내소로 전화를 걸었으나 두 곳 모두 영어를 못한다고 답변했기에 신고함
처리결과	특정언어의 상담원이 통화 중인 경우 다른 언어가 응대하여 대기하도록 안내를 하고 있으나 의사소통에 문제가 발생하였음을 정중히 사과함

## 4) 기타

사례1	Matsuya ○○ (일본)
신고내용	△△네일 직원은 친절하지 않은 태도로 고객을 응대하였으며 네일아트를 받은 후 아직 건조되지 않은 상태였으나 계산을 하라고 하여 짐을 가지고 이동하여 계산을 하고나니 시술받은 네일아트가 벗겨졌다. 유사한 불편이 발생되지 않도록 주의조치를 요청함
처리결과	본사 고객센터를 통해 해당 직원의 태도개선을 요청함

사례2	Magi ○○ (일본)
신고내용	△△네일에서 네일아트를 받았으나 1개월간 지속될 것이라는 직원의 말과 달리 하루만에 하드젤에 금이 생기고 전부 갈라져버렸다. 신용카드로 결제했으므로 카드취소를 요청함
처리결과	매니저가 고객과 통화하여 사실 확인 후 카드청구를 취소함

자. 기. 타

<b>사례1</b>	<b>유 ○○ (한국)</b>
<b>신고내용</b>	△△△담 선착장 근처 화장실의 부실한 관리, 유람선의 소음, 인근 계곡의 불법 시설물 방치 등으로 불편을 겪었기에 개선을 요청함
<b>처리결과</b>	선착장 근처 화장실 급수불량, 식당 내 수족관의 천연기념물 황쏘가리 방치, 유람선의 큰 음악소리 관련은 해당 부서로 개선 조치를 요청하고 계곡의 불법 시설물은 직접 현장 계도 및 조치하였음을 회신함

<b>사례2</b>	<b>김 ○○ (한국)</b>
<b>신고내용</b>	△△△△ 테마파크 수영장을 이용했으나 주차해 놓은 차가 파손되는 피해를 입었다. 주차비를 지불했음에도 보안카메라가 없어 사고를 내고 도주한 차를 파악하지 못했고 직원들 모두 신경을 쓰지 않아 기분 나쁘게 돌아왔고 수영장을 이용하는 고객에게 관광지 입장료를 별도로 받았음
<b>처리결과</b>	보안카메라 등 시설미비점은 설치를 권고하였고, 테마파크와 수영장은 △△관광지 안에서 운영되는 사유시설물로서 입장료는 관광지의 주변 공원의 조경, 시설물 및 청소관리 등을 위해 부과되는 것으로 사유 시설의 이용료와는 다름을 설명함

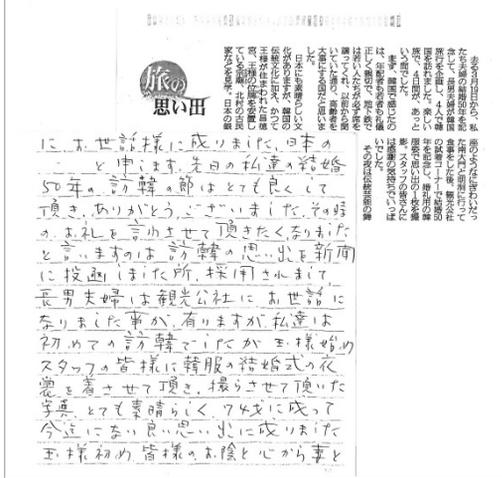
<b>사례3</b>	<b>송 ○○ (한국)</b>
<b>신고내용</b>	△△렌터카를 이용했으나 범퍼 하단의 흠집을 이유로 50,000원을 요구했다. 차량을 인수받을 때는 고지가 없었으며 업체에서 수리를 하지 않고 대여하여 다른 피해자가 발생할 것이 우려됨
<b>처리결과</b>	차량 손괴부분에 대해서는 정비업체로 하여금 정비에 의하여 쌍방 간에 확인하여 서로 오해의 소지가 없도록 교육을 실시하고 손괴된 차량은 예약이 없는 시기를 택하여 수리할 계획임을 답변 받음. 고객에게 불쾌감을 주는 일이 없도록 친절 서비스 제공에 만전을 기하도록 주의조치 및 사업개선명령을 통보함

<b>사례4</b>	<b>Toyohira ○○ (일본)</b>
<b>신고내용</b>	△△△△ 테마파크에서 놀이기구를 마음대로 탈 수 있고 캐릭터 인형을 증정한다는 오후 이용권을 구입했으나 수직강하 등 과격한 놀이기구만 있었고 50대 부부가 즐길 수 있는 놀이기구는 없었다. 놀이 시설에 비해 이용객이 너무 많아 대기시간이 오래 걸렸고 4시간 동안 2개 밖에 이용할 수 없었다. 모처럼 즐거운 마음으로 기대했던 소중한 시간을 보상받고 싶음
<b>처리결과</b>	고객상담실에서 신고인과 통화하여 당일 단체객이 많아 혼잡했던 상황을 설명하고 양해를 구하니 금전적 보상은 요구하지 않아 정중한 사과문을 발송함

<b>사례5</b>	<b>김 ○○ (한국)</b>
<b>신고내용</b>	△△△△공원은 입장료를 지불했으나 영수증을 주지 않아 나중에 달라고 하여 받을 수 있었다. 그 후로도 지켜보았으나 다른 관람객에게도 영수증을 주지 않는 것을 목격하였기에 영수증을 꼭 지급하도록 요청함
<b>처리결과</b>	시설관리부서에서는 자동차를 타고 가면서 입장료를 지불하게 되어 있어 잔돈이 발생하는 경우는 잔돈과 영수증을 같이 드리고 있으나 잔돈이 발생하지 않는 경우 차를 타고 지나가기 때문에 고객 모두 영수증을 건네기 어려우며 시 △△소속이므로 정산처리에 누락은 발생될 수 없다고 하여 주의를 당부함

차. 불편 외 사항

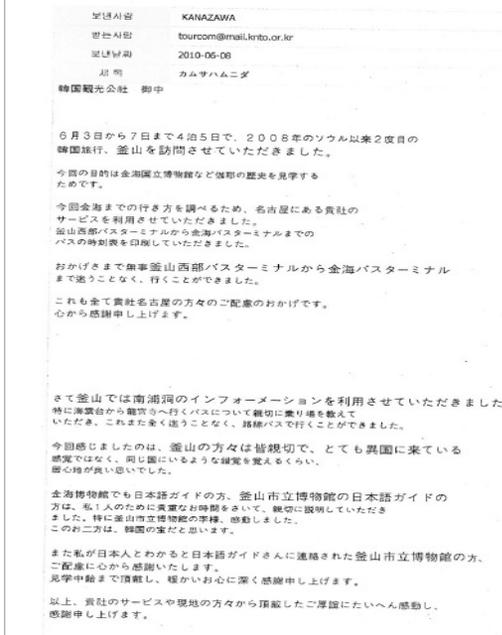
사례1 Yoshikawa ○○ (일본)



【요 약】

결혼 50주년기념으로 가족이 한국여행을 와서 한국 관광공사 관광안내전시관에서 한복입기체험을 했습니다. 직원의 친절함 도움으로 즐거운 시간을 보낼 수 있었기에 감사의 마음을 전합니다.

사례2 Kanazawa ○○ (일본)



【요 약】

김해국립박물관 등 가의 역사를 견학하기 위한 정보를 받기 위해 한국관광공사 나고야지사를 방문하여 친절함 서비스를 받았고 덕분에 무사히 다녀올 수 있었습니다. 또한 부산 남포동 관광안내소의 친절함 안내와 김해국립박물관과 부산시립박물관의 일본어 가이드는 혼자 방문한 고객을 위해 귀중한 시간을 내서 친절하게 설명을 해주었기에 감사의 마음을 전합니다.

사례3 Nitta ○○ (일본)

Date of Occurrence 발生日付	5/210	Place of Occurrence 発生場所	5월 2일 KTX 154호 부산 → 서울 9호차 B
----------------------------	-------	-----------------------------	---------------------------------

Please explain in detail what happened. Taxi?(Include plate no.) Shopping? Other?  
 苦情対象(タクシー乗降時やショッピングの際は必ず)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)。  
 詳細な経緯(包括的)を説明して下さい。

今回は、67歳の母親を連れて旅行に来て、  
 부산 부터 서울까지 KTXに乗って。 부산 15:50  
 → 서울 18:34. この際、旅行会社の発券ミスで  
 9号車 15A, 13Bの席が、無かった。(他の、航空券  
 が正あり)。2시간 30분も、立ったままでは疲  
 れて居るのに、レシートがなかった。여 姓의 안내원(華  
 僑)가、最初の係を乗せたが、別の車両で席を  
 見付けられた。大変助かったので、褒め又 頂き度い。

【요 약】

67세 어머니와 부산에서 서울까지 KTX를 이용했  
 으나 여행사의 발권 실수로 지정된 좌석에 같은 번호  
 승차권을 가진 한국 사람이 앉아있었습니다. 피곤  
 한 상태로 2시간 30분이나 서서 가야하는 곤란한  
 상황이었으나 여성 승무원이 다른 칸의 좌석을 마  
 려해 주었습니다. 큰 도움을 받았기에 칭찬해주세요.

사례4 Ho ○○ (싱가포르)

발신사명	ho
발신사명	tourcom@mail.keto.or.kr
발신일자	2010-05-10
주  題	Compliment: Korea Tourism Organization & Tour Guide Ricky Lee

10 Jun 2010

Please allow me to use this platform to offer my compliments to both your organization and a particular tour guide.

I am greatly impressed by the amount of effort, thought and coordination put into elevating the status of Korean Tourism, and in ensuring that visiting and knowing Korea is a very pleasant and seamless encounter for Tourists.

From the Tourism websites, to the Cultural Centres at the airports, to the Tourist Attractions, and to the friendly people of Korea, everything was carefully and unanimously executed in the interest of Tourists.

I first visited Korea from Thu 27 May 2010 to Thu 3 Jun 2010, and it was a wonderfully spent vacation for me and my tour group.

Full guided tours were conducted at the Tourist attractions by him, and a few designated attraction guides.

We also learned a lot about the history, the culture, the lifestyle, and the people of Korea.

I am glad to have encountered dedicated guides like Ricky and Michael.

Thank you all for the enriching experience. Thank you too for the thoughtfully packed chop stick set.

I shall visit the ever-progressing Korea again soon.

Best Wishes  
 Ho  
 Singapore

【요 약】

한국관광공사와 작인여행사 가이드 Ricky Lee를 칭  
 찬합니다.  
 한국관광의 수준을 높이기 위한 노력, 생각, 공동  
 작업이 무척 인상적이었습니다. 한국을 알게 되는  
 것은 관광객에게 매우 유쾌하고 경계가 없는 조우  
 입니다.  
 여행홈페이지부터 공항에 있는 문화시설(관광지, 한  
 국의 친절한 사람까지) 관광객의 관심을 끌기 위해  
 신중하게 실행되고 있는 것을 느꼈습니다.  
 또한 여행사 가이드는 풍부한 경험으로 처음부터  
 끝까지 잘 설명해 주었고 식당에서는 음식도 직접  
 가져다주는 등 사려 깊은 서비스에 감사드립니다.  
 풍성한 체험과 사려 깊게 포장된 젓가락 세트에도  
 감사드립니다. 저는 계속 전진하는 한국에 곧 다시  
 방문할 것입니다.

사례5 Iwatate ○○ (일본)

보낸 사람 Iwatate  
 받는 사람 <tourcom@knto.or.kr>  
 보낸 날짜 2010-07-29  
 제목 RE: オーダーメイドの靴が届かない件  
 韓国観光公社  
 観光苦情センター

この度はお世話になりました。  
 各種ご対応いただき感謝申し上げます。  
 注文した時は当初1カ月とのことでしたが、2カ月以上経過しても届かなかった  
 ので半分あきらめておりました。  
 観光苦情センター様のお力で無事に手元に届きました。  
 韓国政府がこのような機運を立ち上げていることに驚き、また感心いたしました。  
 初めての韓国旅行もある意味良い思い出になりました。また、韓国に行こう  
 とお思います。

【요 약】

한국여행 중 주문한 구두를 2개월 이상 지나도 보내주지 않아 거의 포기하고 있었으나 관광불편신고 센터의 도움으로 무사히 받았습니다. 한국정부가 이런 기관을 운영하고 있는 것에 놀랐고 감탄했습니다. 처음 방문한 여행이 좋은 추억으로 남아 다시 한국을 방문하고 싶습니다.

사례6 Steua ○○ (싱가포르)

발생일시(시간) Date of Occurrence (time) 發生日付(時間) 発生日期(時間)	7:30am 31 Aug 2010	신고대상 Name of Establishment / Business concerned 申告の対象 申告の対象
---	--------------------	--

I am from Singapore and at a loss of the many questions about Seoul & Jeju.  
 Miss J. Y. Park at the Information Counter has been very helpful and patience with my enquiries. She has even came to me with a map after I left the counter, which I appreciated. Thank you, Miss Park!

여행관광사령의 안내내용을 구체적으로 작성해주시십시오. Please give as much information as you can.  
 申告の対象(店名、タクシー番号など)、場所などについて、具体的にかつ正確にご記入をお願いします。  
 到着日時(発着日時)と申告の対象(駅名、商号名、邦士番号等)、発生日期、場所等

【요 약】

저는 싱가포르에서 왔고 서울과 제주에 대한 수많은 질문이 있었기 때문에 어쩔 줄 몰라 하고 있었습니다. 한국관광공사 인천공항 관광안내소의 J. Y. Park은 제 질문에 많은 도움을 주었고 참을성이 있었습니다. 제가 카운터를 떠난 후에도 지도를 들고 제게 와주신점 감사합니다.

사례7 Jeremy ○○ (캐나다)

발생일시(시간) Date of Occurrence (time) 發生日付(時間) 発生日期(時間)	(Sunday) August 29th, 2010	신고대상 Name of Establishment / Business concerned 申告の対象 Dorydaemun Tourist Centre 申告の対象
---	-------------------------------	---

On August 29th I lost in Line 2 Subway and went to Dorydaemun Tourist Centre for help. I described my bag's details and the staff (the two ladies) translated for me to the Metro Station to see if they could look for my bag. They told me to return to the Sindorim station on Monday and there it was!

I feel very thankful that they took the time and effort to find my bag. They were very kind.

From a 12 year old that is very thankful  
 Jeremy Chen

여행관광사령의 안내내용을 구체적으로 작성해주시십시오. Please give as much information as you can.  
 申告の対象(店名、タクシー番号など)、場所などについて、具体的にかつ正確にご記入をお願いします。  
 到着日時(発着日時)と申告の対象(駅名、商号名、邦士番号等)、発生日期、場所等

【요 약】

제 가족과 함께 동대문에서 가방을 잃어버렸습니다. 그래서 동대문 관광안내소에 도움을 청했습니다. 월요일 아침, 신도림지하철역에 있는 직원이 제 가방을 찾았다고 알려주었습니다. 저는 매우 기뻐하며 찾아 갔고 영어를 이해하는 젊은 직원이 제게 가방을 주었습니다. 저는 제 가방을 찾는데 시간과 노력을 기울여준 것에 매우 고마움을 느꼈습니다. 그들은 매우 친절했습니다. 12살난 소년으로부터, 그것은 정말 고마운 일입니다.

사례8 Hujii ○○ (일본)

보낸사람	藤井
받는사람	tourcom@mail.knto.or.kr
보낸날짜	2010-11-10
제목	苦情ではなくお礼です

どうお礼をお伝えすべきかわからず勝手ながら観光会社のメールアドレスに送らせていただきます。もし可能であればご本人様までお伝えいただければ幸いです。

11月7日から9日まで3日間、ソウルを一人旅しました。私自身、ソウルは今回が4回目でしたが、今回は初めての一人の旅でした。目的はおいしいお店の新規開拓です。

相変わらず食べることに終始してしまうソウル旅でしたが、乙支路4站駅近くにおいしいジャンカルグスのお店があると旅行雑誌で見たため、9日、10時頃そのお店にきました。しかしお店に聞いても店員さんが韓国語で断っているようでした。韓国語が一切わからず、その場合はお店を出たのですが、どうして断られたのかわからず、でもソウルの経験目でどうしても食べてみたいので近くの中庭行があったので入口にいた女性の方にお願いし手取り、英語も交えて相談しました。突然来た日本人に、突然の相談に非常に困惑していたようですが、色々な部署に英語ができるような方がいるか聞いてくれました。結果、英語ができる他部署の女性の方と英語で話せ、その方がお店になぜ断ったのかを聞いてくれました。(私の旅行雑誌では10時オープンでしたが今は11時オープンだったとのことです)

お陰様でおいしいジャンカルグスを食べ、先ほど日本に帰国しました。

本来、直接お会いして直接その方々にお礼を韓国語で申し上げるべきと重々承知ですが、もし可能であれば申度厚の受付の方にこの感謝の気持ちをお伝えいただけないでしょうか。正面受付の薄茶色のコートを着ていた女性の方です。

私一人に対してですが、素晴らしい、なんともお礼の言いようのない対応をしていただいたその方々の観望に感謝致します。

どうもありがとうございました。おいしいお店の新規開拓ができました。またソウルに遊びに行きます。少し韓国語を勉強して。

【요약】

새로운 맛집을 가보려 여행 잡지에 소개된 칼국수 집에 오전 10시경 찾아갔으나 점원이 한국어로 거절하는 듯이 말했습니다. 그러나 한국어를 전혀 몰라 왜 거절하는지 이유를 모르고 음식점을 나왔으나 여행 마지막 날이었기에 어떻게든 먹어보고 싶어 중구청으로 가서 입구 카운터에 있는 직원에게 손짓발짓과 영어도 섞여 상담을 했습니다. 직원은 갑자기 찾아온 일본인의 문의에 매우 난처한 듯했으나 여러 부서로 영어를 할 수 있는 직원이 있는지 알아봐주었고, 결국 영어를 할 수 있는 직원에게 연결해주어 잡지에 기재된 영업시간이 틀렸고 음식점은 영업개시 준비 중이라 손님을 받을 수 없었던 것임을 알게 되었습니다. 덕분에 맛있는 칼국수를 맛보고 귀국할 수 있었습니다. 한 개인의 상담에도 훌륭하게 응대를 해준 그 직원을 직접 찾아가 한국어로 감사하다는 인사를 드려야 하지만 대신 감사의 마음을 전달해주시기 바랍니다.

사례9 Wagner ○○ (호주)

보낸사람	W. Sa
받는사람	tourcom@mail.knto.or.kr
보낸날짜	2010-11-19
제목	Compliments to staff of IBIS hotel, Myeongdong Sir,

No, this is not a complaint. Rather I would like to convey my gratitude and appreciation for the understanding, helpfulness, and extraordinary service that was extended to us by the staff at IBIS hotel, Myeongdong, Seoul, especially the GSO Supervisor Mr. J.C. Choi & his assistant Mr. Ho.

On Wednesday, my son was not well, & the hotel arranged for a doctor to visit at the hotel. Yesterday my wife was sick, & they organised for her to get treatment at a nearby Inje Hospital, & stayed all day interpreting & giving support.

We are staying in Seoul until next week & the family hope to see the beautiful sights that Seoul has to offer (& to return next year to see those that we miss this time).

We love Seoul!

Truly,

Wagner

【요약】

이것은 불편신고가 아닙니다. 저는 이비스엠버서더 명동 호텔 직원, 특히 GSO Supervisor Mr. J. C. 최와 그의 어시스턴트 Mr. 허가 우리에게 배풀어 준, 이해심과 도움, 특별한 서비스에 대해 고마움을 전하고 싶습니다. 수요일에, 제 아들은 몸 상태가 좋지 않았고 의사가 호텔로 방문하도록 수배해 주었습니다. 어제는 제 아내가 아팠고 근처의 병원에서 치료를 받도록 하루 종일 통역하고 도움을 주면서 머물러 주었습니다. 우리 가족은 이번에 놓친 아름다운 것들을 내년 돌아와서 보기를 희망합니다. 우리는 서울을 사랑합니다!

## 사례 10 Doi ○○ (일본)

발생일(시간) Date of Occurrence (time) 発生日付(時間)	12/15	신고대상 Name of Establishment / Business concerned 申告の対象 申告の対象	
--	-------	--	--

この度、私国寺に向かうアコ番のバスに携帯電話を忘れたこと、  
その際、私国寺のインフォメーションスタッフ ソニエ、バフェムは  
大変お世話になりました。  
とともスピーディー、親切な対応をいただき、無事発見が  
ことができました。  
お二人に心より感謝申し上げます。 감사합니다!!

이영발전사행과 관련하여 문의를 구해주시면 작성해드립니다. Please give as much information as you can.  
申告の対象(店名、タウン一帯の会社)、報告を基として、再発防止に役立ちます。  
敬請貴局等正誤報告送付先(郵便、電話番号、住所)を、ご提供ください。

## 【요 약】

불국사로 가는 시내버스에서 휴대전화를 분실하였으나 불국사안내소 직원의 매우 신속하고 친절한 응대로 무사히 찾을 수 있었습니다. 두 분께 진심으로 감사드립니다.



## 부록

### 2. 관광관련 참고규정

가. 소비자 분쟁해결기준 .....	145
나. 국내여행 표준약관 .....	154
다. 국외여행 표준약관 .....	158
라. 표시 · 광고관련 규정 .....	162
마. 식품 허위 · 과대광고 관련 규정 .....	171
바. 자동차대여 표준약관 .....	176
사. 관광불편신고센터 운영에 관한 규정 .....	182



## 가. 소비자 분쟁해결기준

## 소비자 분쟁해결기준

(공정거래위원회고시 제2010-1호, 10.01.29 개정)중

여행업, 숙박업, 자동차대여업, 운수업 관련

품종	피해유형	보상기준	비고
국내여행	<p>1)여행취소로 인한 피해</p> <p>-여행사의 귀책사유로 여행사가 취소하는 경우 &lt;당일여행인 경우&gt; 여행개시 3일전까지 통보시 여행개시 2일전까지 통보시 여행개시 1일전까지 통보시 여행당일 통보 및 통보가 없는 경우 &lt;숙박여행인 경우&gt; 여행개시 5일전까지 통보시 여행개시 2일전까지 통보시 여행개시 1일전까지 통보시 여행당일 통보 및 통보가 없는 경우</p> <p>-여행자의 귀책사유로 여행자가 취소하는 경우 &lt;당일여행인 경우&gt; 여행개시 3일전까지 통보시 여행개시 2일전까지 통보시 여행개시 1일전까지 통보시 여행개시 당일 취소하거나 연락 없이 불참할 경우 &lt;숙박여행인 경우&gt; 여행개시 5일전까지 통보시 여행개시 2일전까지 통보시 여행개시 1일전까지 통보시 여행개시 당일 취소하거나 연락 없이 불참할 경우</p> <p>-여행사의 계약조건 위반으로 여행자가 여행 계약을 해지하는 경우(여행전) &lt;당일여행인 경우&gt; 여행개시 3일전까지 계약조건 변경 통보시 여행개시 2일전까지 계약조건 변경 통보시 여행개시 1일전까지 계약조건 변경 통보시 여행개시 계약조건 변경통보 또는 통보가 없을시 &lt;숙박여행인 경우&gt; 여행개시 5일전까지 계약조건 변경 통보시 여행개시 2일전까지 계약조건 변경 통보시 여행개시 1일전까지 계약조건 변경 통보시</p>	<p>-계약금 환급 -계약금환급 및 요금의 10%배상 -계약금환급 및 요금의 20%배상 -계약금환급 및 요금의 30%배상</p> <p>-계약금 환급 -계약금환급 및 요금의 10%배상 -계약금환급 및 요금의 20%배상 -계약금환급 및 요금의 30%배상</p> <p>-전액 환급 -요금의 10% 배상 -요금의 20% 배상 -요금의 30% 배상</p> <p>-전액 환급 -요금의 10% 배상 -요금의 20% 배상 -요금의 30% 배상</p> <p>-계약금 환급 -계약금 환급 및 요금의 10% 배상 -계약금 환급 및 요금의 20% 배상 -계약금 환급 및 요금의 30% 배상</p> <p>-계약금 환급 -계약금 환급 및 요금의 10% 배상 -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>-운송수단의 고장, 교통사고등 운수업체의 고의·과실에 의한 경우도 포함</p>
<p><b>국외여행</b></p>	<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>-사용예정일 10일전까지 취소 또는 계약체결당일 취소</li> <li>-사용예정일 7일전까지 취소</li> <li>-사용예정일 5일전까지 취소</li> <li>-사용예정일 3일전까지 취소</li> <li>-사용예정일 1일전까지 또는 사용예정일 당일 취소</li> </ul> <p>②사업자의 귀책사유로 인한 계약해제</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-사용예정일 10일전까지 취소</li> <li>-사용예정일 7일전까지 취소</li> <li>-사용예정일 5일전까지 취소</li> <li>-사용예정일 3일전까지 취소</li> <li>-사용예정일 1일전까지 또는 사용예정일 당일 취소</li> </ul> <p>2)비성수기의 경우</p> <p>①사업자의 귀책사유로 인한 계약해제</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-사용예정일 2일전까지 취소</li> <li>-사용예정일 1일전까지 취소</li> <li>-사용예정일 당일 취소</li> </ul> <p>②소비자의 귀책사유로 인한 계약해제</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-사용예정일 2일전까지 취소</li> <li>-사용예정일 1일전까지 취소</li> <li>-사용예정일 당일 취소 또는 연락 없이 불참</li> </ul>	<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>-손해배상</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 사업자 약관에 표시한 기간을 적용되며 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>-사용개시일시로부터 24시간 전 취소 통보시</li> <li>-사용개시일시로부터 24시간 이내 취소 통보시</li> </ul> <p>②사업자의 사정에 의한 예약취소 또는 계약의 미체결</p> <p>2)대여개시일 당일(인도이전) 차량하자로 사용 불가능</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-동급의 대체차량 제공 가능시</li> <li>-동급의 대체차량 제공 불가능시</li> </ul> <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 대여예정요금의 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>	
휴양콘도미니엄업	<p>1)채공된 용역이 계약내용과 다른 경우</p> <p>2)이용예정일 경과 후 공사 완공으로 인한 지연</p> <p>3)부당한 이용료 징수</p>	<p>-계약해제</p> <p>-이용 예정일로부터 실 이용가능일까지의 지연일수에 해당하는 지연보상금 배상</p> <p>-차액환급</p>	<p>-지연보상금 = (계약금+증도금)×지체이율×(이용지체일수÷365)</p>

품종	피해유형	보상기준	비고
전세버스 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  “	
일반화물 개별화물 용달화물	1)운송 중 발생한 도난, 파손, 감량, 유출로 인한 사고 피해  2)운송지연으로 인한 부패·변질사고 및 연착 사고 피해  3)화기, 인화물질 및 악품 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 보상금액산정은 화물운송장상의 도착지인 도일을 기준으로 현시세를 적용함
시의버스	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													
<p><b>철도 (여객)</b></p> <p>1) 열차운행 중지 - 법령, 정부기관의 명령·전쟁·소요·천재지변 등의 불가항력적인 사유</p> <p>- 열차고장, 선로고장, 파업, 노사분규 등 철도공사의 책임사유</p> <p>2) 열차 지연</p> <p>3) 승차권 반환 ① 출발 1일전부터 출발시각 1시간이전까지 자가발권 승차권을 인터넷으로 반환하는 경우</p> <p>② 역에서 반환하는 경우 - 출발 2일 이전까지 - 출발 1일 전부터 출발시각 이전까지 - 출발시각 경과 후</p>	<p>- 승차하지 않은 구간의 운임·요금 환불</p> <p>- 승차권에 표시된 영수금액 환불</p> <p>- 환불금액</p> <table border="1" data-bbox="729 486 1108 887"> <thead> <tr> <th>지연 시간 \ 종별</th> <th>K T X</th> <th>일 반 열 차</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20분 이상 40분 미만</td> <td>12.5 %</td> <td rowspan="2">12.5 %</td> </tr> <tr> <td>40분 이상 60분 미만</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>60분 이상 80분 미만</td> <td rowspan="3">50%</td> <td rowspan="3">25%</td> </tr> <tr> <td>80분 이상 120분 미만</td> </tr> <tr> <td>120분 이상</td> <td>50%</td> </tr> </tbody> </table> <p>- 최저수수료 공제 후 환불</p> <p>- 최저수수료 공제 후 환불 - 영수액의 10% 공제 후 환불 - 영수액에서 승차권에 표시된 열차가 도착할 다음 정차역까지의 운임·요금을 공제 후 환불(단, 운임·요금이 영수액의 10%보다 적은 경우 영수액의 10% 공제 후 환불)</p>	지연 시간 \ 종별	K T X	일 반 열 차	20분 이상 40분 미만	12.5 %	12.5 %	40분 이상 60분 미만	25%	60분 이상 80분 미만	50%	25%	80분 이상 120분 미만	120분 이상	50%	<p>- 승차일로부터 1년 이내에 환불</p> <p>- 승차하지 않은 구간이 철도공사가 정한 최저 운임·요금 구간인 경우에는 최저운임·요금(단, 운임을 확인한 경우에는 동일 할인율로 계산한 최저운임·요금) 환불</p> <p>- 열차지연시 일반승차권은 표시된 운임(운임을 확인한 경우에는 할인금액을 공제한 운임)을 기준으로 하고, 정기승차권은 1회 운임을 기준으로 환불하며 요금은 제외</p> <p>- 최저수수료는 여객운송약관 별표에 정한 금액으로 한다.</p> <p>- 철도공사가 정하여 게시한 열차 운행시각표 및 반환청구 시각 기준</p>
지연 시간 \ 종별	K T X	일 반 열 차														
20분 이상 40분 미만	12.5 %	12.5 %														
40분 이상 60분 미만	25%															
60분 이상 80분 미만	50%	25%														
80분 이상 120분 미만																
120분 이상			50%													
<p><b>철도 (화물)</b></p>	<p>- 화물의 멸실 또는 훼손</p>	<p>- 손해액 배상</p>														

품종	피해유형	보상기준	비고
항공 (국내 여객)	1)위탁수하물의 분실·파손	-손해배상(항공운송약관에 의거 배 상)	-수하물가격신 고 후 종가요 금을 지불한 경우 신고가 격으로 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  ① 대체편이 제공된 경우 3시간 이내 대체편 제공시 3시간 이후 대체편 제공시  ② 대체편을 제공하지 못한 경우  ③ 대체편 제공을 여객이 거부한 경우	-체재필요시 적정숙식비등 경비부담  -불이행된 해당구간 운임의 20% 배 상 -불이행된 해당구간 운임의 30% 배 상  -불이행된 해당구간 운임환급 및 해 당구간 항공권 또는 교환권 제공  -불이행된 해당구간 운임환급 및 ① 의 규정에 준하여 최초 대체편 제 공가능시기를 산정하여 배상	-확약된 항공편 의 운항취소, 확약된 예약을 예약자 또는 탑 승자의 확인을 거치지 않고 예 약취소, 초과예 약, 확약된 항 공권 소유자의 예약기록 미비  -대체편은 12시 간 이내 제공된 경우를 말함. (타 항공사 포 함)
	3)사업자의 고의·과실로 인한 운송지연. 단, 기상상 태, 공항사정, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 등 불가항력적인 사유로 인한 경우는 제외  ① 2시간 이상~3시간 이내 운송 지연 ② 3시간 이상 운송지연	-체재필요시 적정숙식비등 경비부담  -지연된 해당구간 운임의 20% 배상 -지연된 해당구간 운임의 30% 배상	
	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	-지불운임 전액 환급  -탑승구간 적용운임 공제 후 환급	-최소시한 이 내에 예약취 소하지 않은 경우 취소수 료 공제, 적용 서비스 요금 및 통신 비 소요시 통 신비를 운임 에서 공제

품종	피해유형	보상기준	비고
항공 (국내 여객)	5)항공권 분실시 환급조건 ① 대체항공권을 구입하지 않은 경우 -전부 미사용 분실항공권  -일부사용 분실항공권  ② 대체항공권을 구입한 경우	-지불운임 전액 환급  -탑승구간 적용운임 공제 후 환급    -대체항공권구입금액 환급	-분실항공권 환 급은 항공운송 약관에서 정한 기간 이내에 분실신고 및 본인 또는 타 인에 의해 미 사용 또는 미 환급 확인 및 추후 이중사용 발생시 배상동 의 후 환급함 -분실항공권과 동일한 항공 사 및 동일구 간 이용조건
이(국제 여객)	1)위탁수하물의 분실, 파손 등 사고  2)항공권 미사용시 환급조건 여객사정으로 항공권 유효기간 만료 전(또는 약관에서 별도로 정한 기간 이내) 환급 요구시 -항공권 전부 미사용시   -항공권 일부 미사용시  3)항공권 분실시의 환급조건 ① 대체항공권을 구입하지 않은 경우 -전부 미사용 분실항공권 -일부사용 분실항공권	-손해배상(항공운송약관에 의거 배상)    -항공권 구입금액에서 적용 서비스 요금 및 통신비를 공제한 차액환급   -항공권 구입금액에서 사용구간 적 용운임, 적용서비스요금 및 통신비 를 공제한 차액환급   -지불운임 전액 환급 -탑승구간 적용운임 공제 후 환급	-수하물가격 신고 후 증가 요금을 지불 한 경우 신고 가격으로 배 상   -취소시한 이내 에 예약취소하 지 않은 경우 취소수수료 공 제, 적용 서비 스요금 및 통 신비 소요시 통신비를 운 임에서 공제   -분실항공권 환 급은 항공운임 약관에서 정한 기간 이내에 분실신고 및 본인 또는 타 인에 의해 미 사용 또는 미 환급 확인 및 추후 이중사용 발생시 배상동 의 후 환급함

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 이 중사용 발생 시 배상동의 및 적용서비스요금(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 도착 기준
	① 대체편이 제공된 경우 - 운항시간 4시간 이내 4시간 이내 대체편 제공시 4시간 초과 대체편 제공시	- USD 100 배상 - USD 200 배상	- 각항공사에서 정하고 있는 탑승수속 마감시간 이후 도착자는 제외
	- 운항시간 4시간 초과 4시간 이내 대체편 제공시 4시간 초과 대체편 제공시	- USD 200 배상 - USD 400 배상	- 보상기준 금액은 최고한도임.
	② 대체편을 제공하지 못한 경우	- 불이행된 해당 구간 운임환급 및 USD 400 배상	- 운항시간 4시간을 운항거리 3,500km와 동일하게 적용
	③ 대체편 제공을 여객이 거부한 경우	- 불이행된 해당구간 운임환급 및 ①의 규정에 준하여 최초 대체편 제공가능시기를 산정하여 배상	
	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 도착 기준
	① 2시간 이상~4시간 이내 운송지연	- 지연된 해당구간 운임의 10% 배상	
	② 4시간 이상 운송지연	- 지연된 해당구간 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</p> <p>회항시</p> <p>여행불원시</p> <p>3)사업자의 고의·과실로 인한 운송지연.</p> <p>-정상 소요시간의 50% 이상 지연시(고속선, 쾌속선)</p> <p>4)운송인의 고의·과실로 인한 신체상, 재산상 피해</p>	<p>-여객이 입은 손해배상(여객 운송약관 에 의거 배상)</p> <p>-운입환급 및 운입의 10% 배상</p> <p>-미환급(지연료 지불 별도)</p> <p>-전구간 운입 환급 및 전구간 운입 의 20% 배상</p> <p>-잔여구간운입환급 및 잔여구간운입 의 20% 배상</p> <p>-여객이 입은 손해배상</p>	<p>-단, 기상상 태, 항로상 태, 안전운항 관계 등 불가 항력적인 사 유로 인한 경 우는 제외</p> <p>-단, 기상상태, 항로상태, 안전 운항관계 등 불 가항력적인 사 유로 인한 경우 및 1시간이내 항로의 경우는 제외</p> <p>-할증운입 기 준 고속선 (15~20노트 미만): 기본 운입의 15% 할증 쾌속선 (20~35노트 미만): 기본 운입의 50% 할증 쾌속선 (35노트 이 상) : 기본운 입의 90% 할 증</p> <p>-피해에 대한 입증책임은 여객이 짐</p>

나. 국내여행 표준약관

국내여행 표준약관



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 여행기간 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 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 관제법규에 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, 운송수박기관 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 여행출발 이전에, 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 여행출발 전 이 여행계약을 해제할 수 있습니다. 이 경우 발생하는 손해액은 '소비자피해보상규정'(재정경제부고시)에 따라 배상합니다.

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

1. 여행업자가 해제할 수 있는 경우

- 가. 제12조제1항제1호 및 제2호사유의 경우
- 나. 여행자가 다른 여행자에게 폐를 끼치거나 여행의 원활한 실시에 현저한 지장이 있다고 인정될 때
- 다. 질병 등 여행자의 신체에 이상이 발생하여 여행에의 참가가 불가능한 경우
- 라. 여행자가 계약서에 기재된 기일까지 여행요금을 지급하지 아니하는 경우

2. 여행자가 해제할 수 있는 경우

- 가. 제12조제1항제1호 및 제2호사유의 경우
- 나. 여행자의 3촌이내 친족이 사망한 경우
- 다. 질병 등 여행자의 신체에 이상이 발생하여 여행에의 참가가 불가능한 경우
- 라. 배우자 또는 직계존비속이 신체이상으로 3일 이상 병원(의원)에 입원하여 여행 출발시까지 퇴원이 곤란한 경우 그 배우자 또는 보호자 1인
- 마. 여행업자의 귀책사유로 계약서에 기재된 여행일정대로의 여행실시가 불가능해진 경우

**제14조(여행출발 후 계약해지)**

① 여행업자 또는 여행자는 여행출발 후 부득이한 사유가 있는 경우 이 계약을 해제할 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 맡은 바 임무를 충실히 수행하여야 합니다.
- ② 여행자는 안전하고 즐거운 여행을 위하여 여행기간 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 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 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 승부한데 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 페를 끼치거나 여행의 원활한 실시에 지장이 있다고 인정될 때
2. 질병 기타 사유로 여행이 어렵다고 인정될 때
3. 계약서에 명시한 최대행사인원이 초과되었을 때

**제11조(여행요금)**

- ① 여행계약서의 여행요금에는 다음 각 호가 포함됩니다. 단, 희망여행은 당사자간 합의에 따릅니다.
  1. 항공기, 선박, 철도 등 이용운송기관의 운임(보통운임기준)
  2. 공항, 역, 부두와 호텔사이 등 송영버스요금
  3. 숙박요금 및 식사요금
  4. 안내자경비
  5. 여행 중 필요한 각종세금
  6. 국내외 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 여행출발 이전에, 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 페를 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 관계법령 및 일반관례에 따릅니다.

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

라. 표시·광고관련 규정

□ 중요한 표시·광고사항 고시

제정	1999. 10. 23	공정거래위원회 고시 제 1999-25호
개정	2000. 12. 26	공정거래위원회 고시 제 2000-11호
개정	2001. 5. 2	공정거래위원회 고시 제 2001-3호
개정	2002. 3. 5	공정거래위원회 고시 제 2002-3호
개정	2003. 12. 24	공정거래위원회 고시 제 2003-8호
개정	2005. 12. 1	공정거래위원회 고시 제 2005-18호
개정	2007. 7. 19	공정거래위원회 고시 제 2007-5호
개정	2009. 4. 28	공정거래위원회 고시 제 2009-8호

소비자의 구매 선택에 영향을 미칠 수 있는 중요한 표시·광고 사항을 규정하여 소비자가 합리적으로 선택하는 데 필요한 정보 제공을 확대하기 위하여 표시·광고의공정화에관한법률 제4조제1항에 근거하여 사업자(사업자단체를 포함한다)가 표시·광고에 포함하여야 할 중요한 사항을 다음과 같이 고시합니다.

2009년 4월 28일  
공정거래위원회

중요한 표시·광고 사항

1. 목 적

이 고시는 표시·광고의공정화에관한법률(이하 “법”이라 한다) 제4조제1항의 규정에 따라 소비자의 상품 또는 용역(이하 “상품 등”이라 한다)의 구매 선택에 영향을 미칠 수 있는 중요한 표시·광고사항(이하 “중요 정보”라 한다)을 정함으로써 소비자가 합리적으로 선택하는데 필요한 정보 제공을 확대하여 정보부족으로 인한 소비자 피해를 사전에 예방하는 데에 그 목적이 있다.

11. 표시·광고에 관한 기본원칙

1. 사업자(독점규제및공정거래에관한법률 제2조제4호의 규정에 의한 사업자단체를 포함한다. 이하 같다.)는 소비자가 상품 등의 구매선택 결정을 할 때 중대한 영향을 받을 수 있는 정보 항목에 관해서는 소비자에게 진실되게 알릴 기본적 의무가 있고, 소비자는 자신이 구매하고자 하는 상품 등에 관해 정확하게 알 권리가 있다. 소비자가 상품 등에 관한 중요정보를 알고서 최종적인 구매선택 결정을 할 때 비로소 소비자 권익이 보호됨과 더불어 사업자간 공정한 경쟁질서를 정착시킬 수 있다.
2. 따라서 사업자는 자신이 제조·판매하는 상품 등에 관하여 표시·광고행위를 할 경우 중요정보를 소비자가 알아보기 쉽도록 명확하게 표시·광고 내용에 포함하여야 한다.
3. 이 고시는 다음 각 목의 경우에 적용한다.
  - 가. 사업자가 법 제2조제1호의 규정에 의한 “표시” 행위를 하는 경우에 적용한다.
  - 나. 사업자가 법 제2조제2호의 규정에 의한 “광고” 행위 중 방송이외의 방법으로 광고행위를 하는 경우에 적용한다. 다만, 방송의 경우(라디오를 제외한다)에도 광고 1회당 2분 이상 상품 등의 소개나 판매를 위한 광고행위에 대해서는 이 고시를 적용한다.

다. 분야 및 업종에 따라 별도로 방송의 방법으로 하는 광고행위에 대해 광고 방법을 정하고 있는 경우에는 위의 나목을 적용하지 않고 분야 및 업종별로 정한 바에 따른다.

4. 제3호의 규정에 불구하고 다음 각 목의 경우에는 이 고시를 적용하지 아니한다.

- 가. 사업자가 사업자명, 주소, 전화번호, 허가·등록번호 등 사업자에 관한 기본정보만을 광고하거나 당해 광고 내용으로 보아 사업자의 특징, 사업내용 소개 등 사업자 자신의 이미지를 표현하기 위한 목적이라고 인정되는 경우
- 나. 사업자가 사업장에 사업자명, 주소, 전화번호, 허가·등록번호 등 사업자에 관한 기본정보만을 표시하는 경우
- 다. 다른 법령에 의하여 이 고시에서 표시·광고의 중요정보항목으로 규정된 내용을 사업자가 계약체결전에 소비자에게 고지하여야 하는 경우

5. 다음 각 목의 경우에는 당해 중요정보를 표시·광고한 것으로 인정할 수 있다.

- 가. 방송매체를 이용한 광고에서 중요정보를 자막으로 처리한 경우
- 나. 표시·광고하여야 할 중요정보의 구체적인 내용이 별도로 규정되어 있는 경우 해당 규정을 인용하여 표시·광고하는 경우

【예시】 피해보상에 관한 내용이 소비자분쟁해결기준에 명시되어 있고 이 규정에 따라 소비자에게 피해보상을 하고자 하는 경우 “피해보상기준은 소비자분쟁해결기준(공정거래위원회고시)을 적용함”이라고 표시·광고하는 경우

6. 공정거래위원회는 소비자, 사업자등 이해관계인에게 중요정보에 관한 종합적인 정보를 제공하기 위하여 다른 법령에서 표시·광고를 하도록 한 사항 등을 통합하여 공고할 수 있다.

**IV. 업종별 중요정보**

**1. 제조업**

나. 건강기능식품·특수영양식품 업종의 중요정보

나-1. 적용범위

건강기능식품에관한법률 제3조 제1호의 규정에 의한 건강기능식품, 식품위생법 제7조의 규정에 의한 ‘식품의 기준 및 규격’고시 중 특수영양식품을 제조·판매하는 사업자 및 이들 식품을 이용하여 일정기간 동안 체질개선·체질감량 등 건강관련 관리·상담을 해 주는 것을 내용으로 하는 ‘건강프로그램 상품’을 판매하는 사업자에 대해 적용한다.

나-2. 중요정보 항목

(1) 표시대상 중요정보 항목

- (가) 환불·교환 가능여부 및 환불·교환기준
- (나) 부작용 발생 가능성 (부작용이 있고 건강기능식품에관한법률 제17조제1항의 규정이 적용되지 않는 경우에 한한다)

(2) 광고대상 중요정보 항목 : (1)과 동일

**【표시 장소】**

- 건강기능식품 및 특수영양식품 : 제품 자체, 포장용기(제품이 보이지 않는 경우에는 포장용기에 표시) 중 한 곳
- ※ 통신판매를 통해 판매하는 경우 해당 매체에도 표시하여야 함
- 건강프로그램 상품 : 사업장 게시물, 설명서, 계약서 중 한 곳
- ※ 통신판매를 통해 판매하는 경우 해당 매체에도 표시하여야 함

**【표시·광고 예시】**

- 환불·교환 가능여부 및 환불·교환기준 : “구입 후에는 환불이나 교환이 안됨” [환불·교환이 불가능한 경우], 구체적 환불·교환기준을 명시하거나 “○○, ○○, ○○의 경우 교환·환불이 가능하며 구체적 내용은 ○○보상규정 (사업자 스스로 제정한 보상규정일 경우에는 당해 보상규정을 알 수 있는 방법을 제시하고, 공정거래위원회고시일 경우에는 공정거래위원회고시임을 명시)을 참고하시기 바람” [환불·교환이 가능한 경우] 등과 같이 명시
- 부작용 발생 가능성 : “부작용 발생가능성 있음” 등과 같이 명시

**8. 예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업**

가. 여행업종의 중요정보

가-1. 적용범위

관광진흥법 제2조제3호에서 규정하고 있는 ‘기획여행’을 실시하는 사업자에 대하여 적용한다

가-2. 중요정보사항

(1) 표시대상 중요정보 항목: 해당사항 없음

(2) 광고대상 중요정보 항목

(가) 여행상품 가격 및 선택경비 유무

- 여행상품 가격에는 유티할증료, 공항이용료, 전쟁보험료, 관광진흥개발기금, 운송요금, 숙박요금, 식사요금, 가이드 경비, 여행자보험료, 현지관광입장료 등 소비자가 특정 여행상품을 선택할 경우 반드시 부담해야 하는 모든 경비가 포함되어야 함

다만, 유티할증료의 경우 별도로 그 금액을 표시할 수 있으며, 변동 가능여부를 표시하여야 함

- 선택경비(선택관광 경비, 안내원 봉사료 등 현지에서 개별 구매자의 필요나 선택에 의하여 지출하게 되는 경비)가 있는지 여부

(나) 관광진흥법 시행규칙 제18조제3항의 규정에 의한 보증보험 가입여부 또는 영업보증금 예치여부

**【광고 예시】**

- 중요정보항목들을 구체적으로 명시
- 유티할증료 기재 방법 : “○○만원(유티할증료 별도 ○○만원, 다만 유가변동에 따라 유티할증료가 변경될 수 있음)”

- 선택경비 기재 방법 : 선택 관광비가 있는 경우 “선택 관광 선택시 〇〇원 별도 부담”, 선택 관광이 여러 품목이 있어서 구체적으로 기재하기 어려운 경우 “선택 관광 선택시 〇〇원~ 〇〇원 별도 부담, 자세한 사항은 홈페이지 참조)” 등으로 명시
- “보증보험 〇〇원 가입” “영업보증금 〇〇원 예치” 등과 같이 명시

**【광고방법】**

소비자가 쉽게 알아볼 수 있는 장소에 색, 크기, 모양 등으로 구별되게 기재

**V. 과태료 부과**

법 제20조제1항제1호의 규정에 따라 사업자가 표시·광고 내용에 중요정보를 포함하지 아니할 때에는 1억원 이하의 과태료에 처하며 법인 또는 사업자단체의 임원 또는 종업원 기타 이해관계인이 위의 사항을 위반할 때에는 1천만원 이하의 과태료에 처한다.

## □ 표시·광고의 공정화에 관한 법률

[시행 2010. 3.22] [법률 제10167호, 2010. 3.22, 일부개정]  
공정거래위원회(소비자정보과),

### 제1장 총칙

제1조(목적) 이 법은 상품 또는 용역에 관한 표시·광고에 있어서 소비자를 속이거나 소비자로 하여금 잘못 알게 하는 부당한 표시·광고를 방지하고 소비자에게 바르고 유용한 정보의제공을 촉진함으로써 공정한거래질서를 확립하고 소비자를 보호함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 정의는다음과 같다. <개정 2005.12.29, 2009.7.31>

1. "표시"라 함은 사업자 또는 사업자단체(이하 "사업자등"이라 한다)가 상품 또는 용역(이하 "상품등"이라 한다)에 관한 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사항을 소비자에게 알리기위하여 상품의 용기·포장(첨부물및 내용물을 포함한다), 사업장등의 게시물 또는 상품권·회원권·분양권 등 상품등에 관한 권리를 나타내는 증서에 쓰거나 붙인 문자·도형 및 상품의 특성을 나타내는 용기·포장을 말한다.

가. 자기 또는 다른 사업자등에 관한 사항

나. 자기 또는 다른 사업자등의 상품등의 내용·거래조건 기타 그 거래에 관한 사항

2. "광고"라 함은 사업자등이 상품등에 관한 제1호 각 목의 어느 하나에 해당하는 사항을 「신문등의 진흥에 관한 법률」 제2조제1호 및 제2호에 따른 신문·인터넷신문, 「잡지 등 정기간행물의 진흥에 관한 법률」 제2조에 따른 정기간행물, 「방송법」 제2조제1호의 규정에 의한 방송, 「전기통신기본법」 제2조제1호의 규정에 의한 전기통신, 그 밖에 대통령령이 정하는 방법으로 소비자에게 널리 알리거나 제시하는 것을 말한다.

3. "사업자"라 함은 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제2조제1호의 규정에 의한 사업자를 말한다.

4. "사업자단체"라 함은 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제2조제4호의 규정에 의한 사업자단체를 말한다.

5. "소비자"라 함은 사업자등이 생산 또는 제공하는 상품등을 사용하거나 이용하는 자를 말한다.

### 제2장 부당한 표시·광고행위의 금지등

제3조(부당한 표시·광고행위의 금지) ① 사업자등은 소비자를 속이거나 소비자로 하여금잘못 알게 할 우려가 있는 표시·광고행위로서 공정한 거래질서를 저해할우려가 있는 다음 각호의행위를 하거나 다른 사업자등으로 하여금 이를 행하게 하여서는 아니된다.

1. 허위·과장의 표시·광고
2. 기만적인 표시·광고
3. 부당하게 비교하는 표시·광고
4. 비방적인 표시·광고

②제1항 각호의 행위에 대한 구체적인 내용은 대통령령으로 정한다.

제4조(중요정보의 고시 및 통합공고) ① 공정거래위원회는 상품등이나 거래분야의 성질에 비추어 소비자의 보호 또는 공정한 거래질서의 유지를위하여 필요한 사항으로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항인 경우에는 사업자등이 표시·광고에 포함하여야 하는 사항(이하 "중요정보"라 한다)과 표시·광고의 방법을 고시(인터넷 게재를포함한다. 이하 같다)할 수 있다. 다만, 다른 법령에서 표시·광고를 하도록 한 사항을제외한다.

1. 표시·광고를 하지 아니하여 소비자의 피해가 자주 발생하고 있는 사항
2. 표시·광고를 하지 아니할 경우에는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사정이 생길 우려가있는 사항
  - 가. 소비자가 상품등의 중대한 결함 또는 기능상의 한계 등을 정확히알지 못하여 소비자의 구매선택에 결정적인 영향을 미치게 되는 경우
  - 나. 소비자의 생명·신체상의 위해가발생할 가능성이 있는 경우
  - 다. 그 밖에 소비자의 합리적인 선택을 현저히 그르칠 가능성이 있거나 공정한 거래질서를 현저히저해하는 경우
- ② 공정거래위원회는 제1항의 규정에 따라 고시를 하고자 하는 때에는관계 행정기관의 장과 미리 협의하여야 한다. 이 경우 필요하다고 인정되는 때에는 공청회를 개최하여 사업자단체, 「소비자기본법」 제29조의 규정에

따라 등록한 소비자단체(이하 "소비자단체"라 한다), 그 밖의 이해관계인 등의 의견을 들을 수 있다. <개정 2006.9.27, 2010.3.22>

- ③ 공정거래위원회는 중요정보를 고시함에 있어서 소비자, 사업자등 이해관계인에게 종합적인 정보를 제공하기 위하여 다른 법령에서 표시·광고를 하도록 한 사항 및 표시·광고를 제한하거나 금지하고 있는 사항을 통합하여 공고(이하 "통합공고"라 한다)할 수 있다.
  - ④ 관계행정기관의 장은 제3항의 규정에 의한 통합공고 사항에 관한 법령이 제정 또는 개정된 경우에는 그 사항이 통합공고 될 수 있도록 그 법령의 시행일 전에 공정거래위원회에 통보하여야 한다.
  - ⑤ 사업자들은 표시·광고행위를 하는 경우에는 제1항의 규정에 따라 고시된 중요정보를 표시·광고하여야 한다. [전문개정 2005.12.29]
- 제4조의2 삭제 <2010.3.22>

- 제5조(표시·광고내용의 실증등) ① 사업자들은 자기가행한 표시·광고중 사실과 관련한 사항에 대하여는 이를 실증할 수 있어야 한다.
- ② 공정거래위원회는 사업자들이 제3조제1항의 규정에 위반할 우려가 있어 제1항의 규정에 의한 실증이 필요하다고 인정되는 경우에는 그 내용을구체적으로 명시하여 당해 사업자들에게 관련자료의 제출을 요청할 수 있다.
  - ③ 제2항의 규정에 의하여 실증자료의 제출을 요청받은 사업자들은 요청받은 날부터 15일 이내에 그 실증자료를 공정거래위원회에 제출하여야 한다. 다만, 공정거래위원회는 정당한 사유가 있다고 인정되는 경우에는 그 제출기간을 연장할 수 있다. <개정 2005.12.29>
  - ④ 공정거래위원회는 상품등에 관하여소비자가 잘못 아는 것을 방지하거나 공정한 거래질서를 유지하기 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 제3항의 규정에 의하여사업자들이 제출한 실증자료를 비치하여 이를 일반이 열람할 수 있게 하거나 기타 적절한 방법에의하여 이를 공개할 수 있다. 다만, 그 자료가 사업자들의 영업상의 비밀에 해당하여 그 공개가 사업자들의 영업활동을 침해할우려가 있는 경우에는 그러하지 아니하다.
  - ⑤ 공정거래위원회는 사업자들이 제2항의 규정에 따라 실증자료의 제출을 요구받고도 제3항의 규정에 의한 제출기간 내에 이를 제출하지 아니한 채 계속하여 표시·광고를 하는 때에는 실증자료를 제출할때까지 그 표시·광고행위의 중지를명할 수 있다. <신설 2005.12.29>

- 제6조(사업자단체의 표시·광고제한행위의 금지) ① 사업자단체는 법령에 의하지 아니하고는 당해사업자단체에 가입된 사업자에 대하여표시·광고를 제한하는 행위를 하여서는 아니된다. 다만, 공정거래위원회가 소비자의 이익을 보호하거나 공정한거래질서를 유지하기 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 그러하지 아니하다.
- ② 공정거래위원회는 제1항 단서의 규정에의하여 사업자단체의 표시·광고제한행위를 인정하고자 하는 때에는 관계행정기관의 장과 미리 협의하여야 한다.
  - ③ 공정거래위원회는 제1항 본문의 규정에위반하는 행위가 있는 때에는다음 각호의 조치를 명할 수 있다.
    1. 당해 위반행위의 중지
    2. 당해 위반행위를 정한 정관·규약 등의 변경
    3. 기타 위반행위의 시정을위하여 필요한 조치

- 제7조(시정조치) ① 공정거래위원회는 사업자들이 제3조제1항의 규정에 위반하여 부당한 표시·광고행위를 하는 때에는 당해사업자등에 대하여그 시정을 위한 다음 각호의조치를 명할 수 있다. <개정 2005.12.29>
- 1. 당해 위반행위의 중지
  - 2. 시정명령을 받은 사실의 공표
  - 3. 정정광고
  - 4. 기타 위반행위의 시정을위하여 필요한 조치
- ② 제1항제2호 및 제3호의 규정에 의한 시정명령을 받은 사실의 공표 및 정정광고에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. <개정2005.12.29>

- 제8조(임시중지명령) ① 공정거래위원회는 표시·광고행위가 다음 각호의 요건을갖춘 때에는 사업자에게 대하여 당해표시·광고행위를 일시 중지할 것을 명할 수 있다.
- 1. 표시·광고행위가 제3조제1항의 규정에 위반한다고 명백하게 의심될 것
  - 2. 당해표시·광고행위로 인하여 소비자또는 경쟁사업자에게 회복하기 어려운손해가 발생할 우려가 있어 이를

- 예방하기 위한 긴급한 필요가 있다고 인정될 것
- ② 소비자단체 기타 대통령령이 정하는 기관·단체는 사업자등의 표시·광고행위가 제1항 각호에 해당한다고 인정되는 때에는 서면(전자문서를 포함한다)으로 공정거래위원회에 당해 표시·광고행위의 일시중지를 명하도록 요청할 수 있다. <개정 2005.12.29>
  - ③ 제1항의 규정에 의한 명령에 불복이 있는 자는 그 명령을 받은 날부터 7일 이내에 공정거래위원회에 이의를 제기할 수 있다.
  - ④ 제1항의 규정에 의한 명령을 받은 자가 이의를 제기한 때에는 공정거래위원회는 지체없이 서울고등법원에 그 사실을 통보하여야 하며, 그 통보를 받은 서울고등법원은 「비송사건절차법」에 의하여 재판을 한다. <개정 2005.12.29>
  - ⑤ 제4항의 규정에 의한 재판을 함에 있어서는 「비송사건절차법」 제15조의 규정은 이를 적용하지 아니한다. <개정 2005.12.29>
- 제9조(과징금) ① 공정거래위원회는 제3조제1항의 규정에 위반하여 표시·광고행위를 한 사업자등에 대하여는 대통령령이 정하는 매출액(대통령령이 정하는 사업자의 경우에는 영업수익을 말한다. 이하 같다)에 100분의 2를 곱한 금액을 초과하지 아니하는 범위안에서 과징금을 부과할 수 있다. 다만, 그 위반행위를 한 자가 매출액이 없거나 매출액의 산정이 곤란한 경우로서 대통령령이 정하는 사업자등인 경우에는 5억원을 초과하지 아니하는 범위안에서 과징금을 부과할 수 있다. <개정 2005.12.29>
- ② 공정거래위원회는 제6조제1항 본문의 규정에 위반하여 사업자의 표시·광고행위를 제한하는 행위를 한 사업자단체에 대하여는 5억원의 범위안에서 과징금을 부과할 수 있다.
  - ③ 공정거래위원회는 제1항 또는 제2항의 규정에 의하여 과징금을 부과하는 경우에는 다음 각호의 사유를 참작하여야 한다. <개정 2005.12.29>
    1. 위반행위의 내용 및 정도
    2. 위반행위의 기간 및 횟수
    3. 위반행위로 인하여 취득한 이익의 규모
    4. 사업자등이 소비자의 피해를 예방하거나 보상하기 위하여 기울인 노력의 정도
  - ④ 제3조제1항의 규정에 위반한 사업자인 법인이 합병을 하는 경우에는 당해법인이 행한 위반행위는 합병후 존속하거나 합병에 의하여 설립된 법인이 행한 행위로 보아 과징금을 부과·징수한다.
  - ⑤ 제1항 또는 제2항의 규정에 의한 과징금의 부과기준은 대통령령으로 정한다.

### 제3장 손해배상

- 제10조(손해배상책임) ① 사업자등은 제3조제1항의 규정에 위반하여 부당한 표시·광고행위를 함으로써 피해를 입은 자가 있는 경우에는 당해 피해자에 대하여 손해배상의 책임을 진다.
- ② 제1항의 규정에 의하여 손해배상의 책임을 지는 사업자등은 그 피해자에 대하여 고의 또는 과실이 없음을 들어 그 책임을 면할 수 없다.
- 제11조(손해배상청구권의 재판상의 주장제한등) ① 제3조제1항의 규정에 의한 위반사항에 대하여 제7조의 규정에 의한 시정조치를 받은 경우 그 위반사항과 관련된 제10조의 규정에 의한 손해배상청구권은 제7조의 규정에 의한 시정조치가 확정된 후가 아니면 이를 재판상 주장할 수 없다. 다만, 이는 「민법」 제750조의 규정에 의한 손해배상청구의 소를 제한하지 아니한다. <개정 2005.12.29>
- ② 제1항 본문의 규정에 의한 손해배상청구권은 이를 행사할 수 있는 날부터 3년을 경과한 때에는 시효에 의하여 소멸된다.

### 제4장 보칙

- 제12조(비밀엄수의 의무) 이 법에 의한 직무에 종사하거나 종사한 공정거래위원회의 위원·공무원 또는 그 직에 있었던 자는 그 직무상 알게 된 사업자등의 비밀을 누설하거나 이 법의 시행을 위한 목적외의 용도로 이를 이용하여서는 아니된다.

제13조(표시·광고의 제한 등과 관련된법령의 제정 등의 협의) 관계행정기관의 장은 사업자등에게 표시·광고를 금지 또는 제한하거나 표시·광고하도록 의무를 부과하는 것을 내용으로 하는 법령을 제정 또는 개정하고자 할 때에는 미리 공정거래위원회와 협의하여야 한다.

[전문개정 2005.12.29]

제14조(표시·광고의 자율규약) ① 사업자들은 제3조제1항의 규정에 위반하는 행위를 방지하기 위하여 자율적으로 표시·광고에 관한 규약이나 기준 등(이하 "자율규약"이라 한다)을 정할 수 있다. <개정 2005.12.29>

② 자율규약은 제3조제1항의 규정을 위반하는 행위를 방지하기에 적합하여야 하며, 정당한 사유 없이 사업자들의 표시·광고 또는 소비자에 대한 정보제공을 제한하여서는 아니 된다. <신설 2005.12.29>

③ 사업자들은 공정거래위원회에 제1항의 규정에 의한 자율규약이 제3조제1항의 규정에 위반하는지의 여부에 대한 심사를 요청할 수 있다.

④ 공정거래위원회는 제3항의 규정에 의한 자율규약의 심사를 요청 받은 때에는 심사의 요청을 받은 날부터 60 일 이내에 심사결과를 신청인에게 통보하여야 한다. <개정 2005.12.29>

⑤ 공정거래위원회는 자율규약이 제2항의 규정을 위반한 경우에는 사업자등에게 그 시정을 명할 수 있다. <신설 2005.12.29>

제14조의2(표시·광고의 자율심의기구등) ① 사업자들의 표시·광고가 제3조제1항 또는 자율규약에 위반되는지의 여부 등을 심의(그 명칭여하에 불구하고 표시·광고가 법령 또는 자율규약에 위반되는지의 여부를 판단하는 행위를 말한다. 이하 같다)하는 등 부당한 표시·광고를 방지하기 위한 조직(이하 "자율심의기구등"이라 한다)을 운영하는 자는 대통령령이 정하는 바에 따라 공정거래위원회에 신고할 수 있다.

② 자율심의기구등은 표시·광고를 심의함에 있어 제3조제1항 또는 자율규약에 따라 판단하여야 하며, 정당한 사유 없이 사업자들의 표시·광고 또는 소비자에 대한 정보제공을 제한하여서는 아니 된다.

③ 공정거래위원회는 자율심의기구등에 대하여 심의내용이나 처리결과 등에 관한 자료를 요청할 수 있다.

④ 공정거래위원회는 자율심의기구등의 심의내용이나 처리결과 등이 제2항의 규정을 위반한 경우에는 그 시정을 요구할 수 있으며, 자율심의기구등은 특별한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

⑤ 공정거래위원회는 표시·광고가 자율심의기구등의 심의대상에 해당되는 것으로 판단되는 경우에는 자율심의기구등에 대하여 그 표시·광고의 심의를 요청할 수 있다.

⑥ 공정거래위원회는 자율심의기구등이 제5항의 규정에 따라 공정거래위원회가 요청한 심의대상을 심의하여 처리한 결과에 따라 사업자들이 행한 부당한 표시·광고행위가 시정된 경우에는 제7조의 규정에 의한 시정조치를 하지 아니한다. 다만, 사업자들이 자율심의기구등이 심의하여 처리한 결과에 따라 시정한 경우라도 이 법 위반 행위를 반복하는 등 자율심의기구등의 시정만으로는 소비자또는 경쟁사업자의 피해방지가 곤란하다고 판단되는 경우에는 그러하지 아니하다.

⑦ 공정거래위원회는 제1항의 규정에 따라 신고한 자율심의기구등(제6조제1항 단서의 규정에 따라 공정거래위원회가 인정하는 사업자단체의 자율심의기구 및 다른 법령에 따라 심의를 위임받은 심의기구를 포함한다)이 제5항의 규정에 따라 공정거래위원회가 요청한 심의를 행한 경우에는 예산의범위 안에서 그 소요경비를 보조할 수 있다.

[본조신설 2005.12.29]

제15조(관계기관등의 장의 협조) ① 공정거래위원회는 이 법의 시행을 위하여 필요하다고 인정되는 때에는 관계행정기관 기타의기관 또는 단체의 장의 의견을 들을 수 있다.

② 공정거래위원회는 이 법의 시행을 위하여 필요하다고 인정되는 때에는 관계행정기관 기타의 기관 또는 단체의 장에게 필요한 조사를 의뢰하거나 필요한 자료를 요청할 수 있다.

③ 공정거래위원회는 제6조제3항 또는 제7조제1항의 규정에 의한 명령의 이행을 확보하기 위하여 필요하다고 인정되는 때에는 관계행정기관 기타의 기관 또는 단체의장에게 필요한 협조를 요청할 수 있다.

④ 공정거래위원회는 금융·보험 사업자들이 제3조제1항의 규정에 위반하였다고 인정되어 직권으로 조사할 사유가 있는 경우에는 이를 조사하지 아니하고 금융위원회에 통보하여 금융위원회로 하여금 이를 처리하도록 하여야 한다. <개정 2008.2.29>

⑤ 제4항의 규정에 의한 통보를 받은 금융위원회는 금융·보험관계법령이 정하는바에 따라 이를 성실히 처리하여 그 결과를 공정거래위원회에 통보하여야 한다. <개정 2008.2.29>

- 제16조(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」의 준용) ① 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제42조 내지 제45조 및 제52조의 규정은 이 법에 의한 공정거래위원회의 업무에 관하여 이를 준용하며, 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제53조·제53조의2·제54조·제55조 및 제55조의2의 규정은 이 법에 의한 공정거래위원회의 처분(제8조제1항의 규정에 의한 임시중지명령을 제외한다)에 대한 이의신청, 소의 제기, 불복의소의 전속관할 및 사건처리에 관하여 이를 준용한다. <개정 2005.12.29>
- ② 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제49조의 규정은 이 법의 위반행위에 대한 인지·신고등에 관하여 이를 준용하며, 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제50조 및 제51조의 규정은 이 법에 의한 공정거래위원회의 조사·의견청취 및 시정권고등에 관하여 이를 준용한다. <개정 2005.12.29>
- ③ 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제55조의4 내지 제55조의7의 규정은 이 법에 의한 과징금납부 기한의 연장 및 분할납부, 과징금의 연대납부의무, 과징금지수 및 체납처분과 과징금환급가산금에 관하여 이를 준용하며, 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제71조의 규정은 이 법 제17조의 규정에 의한 죄의 고발에 관하여 이를 준용한다. <개정 2005.12.29>

## 제5장 벌칙

제17조(벌칙) 다음 각호의 1에 해당하는 자는 2년이하의 징역 또는 1억5천만원이하의 벌금에 처한다.

1. 제3조제1항의 규정에 위반하여 부당한 표시·광고행위를 하거나 또는 다른 사업자등으로 하여금이를 행하게 한 사업자등
2. 제6조제3항 또는 제7조제1항의 규정에 의한 명령에 응하지 아니한자

제18조(벌칙) 제12조의 규정에 위반한 자는 2년이하의 징역 또는 5백만원이하의 벌금에 처한다.

제19조(양벌규정) 법인(법인격 없는 단체를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)의 대표자나 법인 또는 개인의대리인, 사용자, 그 밖의 종업원이 그 법인 또는 개인의업무에 관하여 제17조의 위반행위를 하면 그 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인에게도 해당 조문의 벌금형을 과(科)한다. 다만, 법인 또는 개인이 그 위반행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

[전문개정 2010.3.22]

제20조(과태료) ① 사업자등이 제1호 내지 제4호, 제6호 내지 제8호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 1억원 이하의 과태료에 처하고, 제5호에 해당하는 경우에는 3천만원이하의 과태료에 처하며, 법인 또는 사업자단체의 임원 또는 종업원기타 이해관계인이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 1천만원이하의 과태료에 처한다. <개정 2005.12.29>

1. 제4조제5항의 규정을 위반하여 고시된 중요정보를 표시·광고하지 아니한 자
  2. 제5조제3항의 규정에 위반하여 실증자료를 제출하지 아니한 자
  3. 제5조제5항의 규정을 위반하여 표시·광고행위를 중지하지 아니한자
  4. 제8조제1항의 규정에 위반하여 임시중지명령에 응하지아니한 자
  5. 제14조제5항의 규정에 의한 시정명령에 따르지아니한 자
  6. 제16조제2항의 규정에 의하여 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제50조제1항제1호의 규정에 위반하여 정당한 사유없이 출석하지 아니한 자
  7. 제16조제2항의 규정에 의하여 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제50조제1항제3호 또는 제3항의 규정에 의한 보고 또는 필요한 자료나 물건의 제출을하지 아니하거나 허위의 보고 또는 자료나 물건을 제출한 자
  8. 제16조제2항의 규정에 의하여 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제50조제2항의 규정에 의한 조사를 거부·방해 또는 기피한 자
- ② 제16조제1항의 규정에 의하여 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제43조의2의 규정에 의한 질서유지명령에 응하지 아니한 자는 100만원이하의 과태료에 처한다. <개정 2005.12.29>
- ③ 제1항 또는 제2항의 규정에 의한 과태료는 대통령령이 정하는 바에 의하여 공정거래위원회가 부과·징수한다.
- ④ 삭제 <2010.3.22>
- ⑤ 삭제 <2010.3.22>
- ⑥ 삭제 <2010.3.22>

## 마. 식품 허위·과대광고 관련 규정

### □ 식품위생법

- 식품위생법 제13조(허위표시등의 금지)
- 동법시행규칙 제8조(허위표시, 과대광고 및 과대포장의 범위)
- 동법시행규칙 제6조제2항관련 별표 3 (허위표시·과대광고로 보지 아니하는 표시·광고의 범위와 그 적용 대상식품)
- 동법시행규칙 제53조관련 별표15 (행정처분기준)

#### 1. 식품위생법 제13조(허위표시 등의 금지)

- ① 누구든지 식품등의 명칭·제조방법, 품질·영양표시 및 식품이력추적관리 표시에 관하여는 허위표시 또는 과대광고를 하지 못하고, 포장에 있어서는 과대포장을 하지 못하며, 식품 또는 식품첨가물에는 의약품과 혼동할 우려가 있는 표시를 하거나 광고를 하여서는 아니 된다. 식품 또는 식품첨가물의 영양가·원재료·성분·용도에 관하여도 같다. <개정 2010.2.4>
- ② 제1항에 따른 허위표시, 과대광고 및 과대포장의 범위와 그 밖에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다. <개정 2010.1.18>

#### 2. 식품위생법시행규칙 제8조(허위표시, 과대광고 및 과대포장의 범위)

- ① 법 제13조에 따른 허위표시 및 과대광고의 범위는 용기·포장 및 라디오·텔레비전·신문·잡지·음악·영상·인쇄물·간판·인터넷, 그 밖의 방법으로 식품등의 명칭·제조방법·품질·영양가·원재료·성분 또는 사용에 대한 정보를 나타내거나 알리는 행위 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 것으로 한다.
  1. 법 제19조에 따라 수입신고한 사항이나 법 제37조에 따라 허가받거나 신고 또는 보고한 사항과 다른 내용의 표시·광고
  2. 질병의 치료에 효능이 있다는 내용의 표시·광고
  3. 제품의 원재료 또는 성분과 다른 내용의 표시·광고
  4. 제조 연월일 또는 유통기한을 표시함에 있어서 사실과 다른 내용의 표시·광고
  5. 제조방법에 관하여 연구하거나 발견한 사실로서 식품학·영양학 등의 분야에서 공인된 사항 외의 표시·광고. 다만, 제조방법에 관하여 연구하거나 발견한 사실에 대한 식품학·영양학 등의 문헌을 인용하여 문헌의 내용을 정확히 표시하고, 연구자의 성명, 문헌명, 발표 연월일을 명시하는 표시·광고는 제외한다.
  6. 각종 감사장·상장(「정부표창규정」에 따라 제품과 직접 관련하여 수여한 상장은 제외한다) 또는 체험기 등을 이용하거나 "인증"·"보증" 또는 "추천"을 받았다는 내용을 사용하거나 이와 유사한 내용을 표현하는 광고. 다만, 「정부조직법」 제2조부터 제4조까지에 따른 중앙행정기관·특별지방행정기관 및 그 부속기관 또는 「지방자치법」 제2조에 따른 지방자치단체에서 "인증"·"보증"을 받았다는 내용의 광고는 제외한다.
  7. 외국어의 사용 등으로 외국제품으로 혼동할 우려가 있는 표시·광고 또는 외국과 기술 제휴한 것으로 혼동할 우려가 있는 내용의 표시·광고

8. 다른 업소의 제품을 비방하거나 비방하는 것으로 의심되는 광고나 "주문 취소" 등 제품의 제조방법·품질·영양·원재료·성분 또는 효과와 직접적인 관련이 적은 내용 또는 사용하지 않은 성분을 강조함으로써 다른 업소의 제품을 간접적으로 다르게 인식하게 하는 광고
9. 미풍양속을 해치거나 해칠 우려가 있는 저속한 도안·사진 등을 사용하는 표시·광고 또는 미풍양속을 해치거나 해칠 우려가 있는 음향을 사용하는 광고
10. 화학적 합성품의 경우 그 원료의 명칭 등을 사용하여 화학적 합성품이 아닌 것으로 혼동할 우려가 있는 광고
11. 판매사례품 또는 경품 제공·판매 등 사행심을 조장하는 내용의 광고(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」에 따라 허용되는 경우는 제외한다)

**3. 식품위생법시행규칙 제8조2항관련 별표3 (허위 표시·과대광고로 보지 아니하는 표시·광고의 범위와 적용대상식품)**

② 제1항제2호·제5호 및 제6호에도 불구하고 다음 각 호에 해당되는 경우에는 허위표시나 과대광고로 보지 아니한다.

1. 유용성

가. 신체조직과 기능의 일반적인 증진을 주목적으로 하는 다음의 표현 또는 이와 유사한 표현

- 1) 인체의 건전한 성장 및 발달과 건강한 활동을 유지하는데 도움을 준다는 표현
- 2) 건강유지·건강증진·체력유지·체질개선·식이요법·영양보급 등에 도움을 준다는 표현
- 3) 특정질병을 지칭하지 아니하는 단순한 권장 내용의 표현. 다만, 당뇨병·변비·암 등 특정질병을 지칭하거나 질병(군)의 치료에 효능·효과가 있다는 내용이나 질병의 특징적인 징후 또는 증상에 대하여 효과가 있다는 내용 등의 표현을 하여서는 아니 된다.

나. 식품영양학적으로 공인된 사실 또는 제품에 함유된 영양성분(비타민, 칼슘, 철, 아미노산 등)의 기능 및 작용에 관한 다음의 표현 또는 이와 유사한 표현

- 1) 특수용도식품으로 임신수유기 영양보급, 병후 회복시 영양보급, 노약자 영양보급, 환자에 대한 영양보조 등에 도움을 준다는 표현
- 2) 비타민 ○는 ○○작용을 하여 건강에 도움을 줄 수 있다는 표현
- 3) 칼슘은 뼈와 치아의 형성에 필요한 영양소라는 표현

다. 「건강기능식품에 관한 법률」 제14조에 따라 건강기능식품의 기준 및 규격에서 정한 영양소의 기능 성분 함량

2. 용도: 제품의 제조목적이나 주요 용도에 대한 다음의 표현 또는 이와 유사한 표현

- 가. 해당 제품이 유아식, 환자식 등으로 섭취하는 특수용도식품이라는 표현
- 나. 해당 제품이 발육기, 성장기, 임신수유기, 갱년기 등 사람의 영양보급을 목적으로 개발된 제품이라는 것과 이와 유사한 표현

3. 섭취방법·섭취량에 관한 다음의 표현 또는 이와 유사한 표현

해당 제품의 식품영양학적 기준으로 가장 적합하다고 생각되는 섭취방법 또는 섭취량의 표현

**4. 허위·과대광고 벌칙**

벌칙(법 제97조제1호) <개정 2010.1.18>

제13조제1항(허위표시등의 금지)을 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)

① 영업자는 건강기능식품의 명칭, 원재료, 제조방법, 영양소, 성분, 사용방법, 품질 및 건강기능식품이력추적관리 등에 관하여 다음 각호에 해당하는 허위·과대의 표시·광고를 하여서는 아니된다. <개정 2008.3.21>

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 포함한다)의 표시·광고
5. 제16조제1항의 규정에 의하여 심의를 받지 아니하거나 심의 받은 내용과 다른 내용의 표시·광고

② 제1항의 규정에 의한 허위·과대의 표시·광고의 범위 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.  
<개정 2008.2.29, 2010.1.18>

### 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. 다만, 질병이 아닌 인체의 구조 및 기능에 대한 보건용도의 유용한 효과는 해당되지 아니한다.
- 다. 질병의 특징적인 징후 또는 증상에 대하여 효과가 있다는 내용의 표시·광고
- 라. 제품명, 학술자료, 사진 등을 활용하여 질병과의 연관성을 암시하는 표시·광고. 다만, 질병의 발생 위험을 감소시키는데 도움이 된다는 표시·광고의 경우에는 해당되지 아니한다.
- 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 따라 허가받은 사항이나 신고한 사항 또는 법 제8조의 규정에 따라 수입신고한 사항과 다른 내용의 표시·광고

- 나. 식품의약품안전청장이 인정하지 아니한 기능성을 나타내는 내용의 표시·광고
- 다. 정부 또는 관련공인기관의 수상·인증·선정·특허와 관련하여 사실과 다른 내용의 표시·광고
- 라. 삭제 <2008.9.22>
- ③ 소비자를 기만하거나 오인·혼동시킬 우려가 있는 표시·광고에 해당하는 경우
- 가. 각종의 감사장 또는 체험기 등을 이용하거나 "주문쇄도", "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. 다만, 해당제품의 연구·개발에 직접 참여한 사실을 표시·광고하는 경우를 제외한다.
- 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 아니하거나 비교내용 및 비교방법이 적정하지 아니한 내용의 표시·광고
- ④ 의약품의 용도로만 사용되는 명칭(한약의 처방명을 포함한다)의 표시·광고의 경우 : 법 제24조 제3항의 규정에 따라 식품의약품안전청장이 정한 의약품의 용도로만 사용되는 원료에 관한 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·광고를 한 때(법 제32조 및 법 제33조)	<제조업> 품목제조정지 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 다만, 같은 위반사항으로 가목 내지 라목에 따라 처분받은 경우를 제외한다.	영업정지 2월	영업정지 3월	영업허가취소 또는 업소폐쇄

② 벌칙(법 제44조)

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

4. 기능성 표시·광고의 심의(법 제16조)

① 건강기능식품의 기능성 표시·광고를 하고자 하는 자는 건강기능식품의 기능성 표시·광고를 하고자 하는 자는 식품의약품안전청장이 정한 건강기능식품 표시·광고심의기준, 방법 및 절차에 따라 심의를 받아야 한다.

② 식품의약품안전청장은 제1항의 규정에 의한 건강기능식품의 기능성 표시·광고심의에 관한 업무를 제28조의 규정에 의하여 설립된 단체에 위탁할 수 있다.

(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)

바. 자동차대여 표준약관

# 자동차대여 표준약관



공정거래위원회

표준약관 제10064호  
(2009. 12. 18. 제정)

## 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 계 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 보험적용요

을 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 보 험 및 점 검 등

- 제11조(보험가입 등)**
- ① 회사는 고객에게 자동차손해배상보장법에 따라 책임보험과 자동차종합보험(개인배상, 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 선택한 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 견인에 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 주정차 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, 견인, 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. 두면허유전 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 자기차량손해보험에 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 발견시 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 불가능하게 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 청구조사를 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 불명함 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 칩

- 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.

사. 관광불편신고센터 운영에 관한 규정

관광불편신고센터 운영에 관한 규정

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  
개정 2010. 3. 25 문화체육관광부훈령 제120호

**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·특별자치시·도지사(이하 "시·도지사"라 한다) 및 한국관광공사장은 신고센터를, 한국일반여행업협회장은 여행업과 관련한 신고센터를 설치·운영하여야 한다. 다만, 시·도지사는 필요한 경우에 시장·군수·구청장에 신고센터를 설치·운영하게 할 수 있으며, 지역별 관광협회에 신고센터의 설치·운영을 요청할 수 있다.

② 신고센터의 근무직원은 각 기관의 업무실정에 맞도록 구성한다.

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

④ 제1항의 단서규정에 의하여 시·군 또는 지역별 관광협회에 신고센터가 설치되었을 때에는 시·도지사는 즉시 설치일자·설치장소·신고센터 전화번호 등을 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 이의·신청·심사청구·심판청구·기타법령에 불복하여 신청한 동일내용의 신고사항

**제5조(신고방법)** ① 신고는 다음 각호의 방법에 의한다.

1. 전 화
  2. 엽 서
  3. 서신 및 팩스
  4. 방 문
  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 계산·처리결과와 통지 등은 민원사무처리에 관한 법률에서 정하는 바에 따르며, 처리기간은 다음 각호의 기간이내에 처리한다.
1. 전화·방문 등의 신고사항중 경미한 신고사항은 즉시 처리한다.
  2. 즉시 처리 사항이 아닌 신고사항은 7일 이내에 처리하여야 한다.
  3. 처리기관은 부득이한 사유로 관광불편신고사항이 처리기간내에 처리하기 곤란하다고 인정되는 경우에는 당해 관광불편신고사항의 처리기간의 범위내에서 1회에 한하여 그 처리기간을 연장할 수 있다.
- ③ 한국관광공사가 타기관이나 단체에서 처리하여야 할 사항을 접수한 때에는 3근무시간이내에 팩스나 전자문서 등을 이용하여 타기관이나 단체에 송부하여야 한다.
- ④ 한국관광공사는 외국어 신고사항에 대하여는 8근무시간 이내에 번역하여 처리기관에 이송하여야 하며 처리기관은 외국어 신고사항에 대하여는 영어 또는 신고인의 모국어로 회신하여야 한다.

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

1. 문화체육관광부
    - 가. 관할 관광사업체에 관련된 행정조치, 정책적 건의사항 등
    - 나. 사 제
    - 다. 사 제
  2. 한국관광공사
    - 가. 감사내용 및 안내사항
    - 나. 전화방문신고 사항중 신고인이 출국이전에 조치를 요하는 사항
  3. 특별시·특별자치도·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 업계·학계·법조계·시민단체 관계자 등으로 구성된 관광불편신고처리위원회를 설치·운영할 수 있다. 다만, 한국일반여행업협회장은 제7조 제1항 제4호의 기능을 수행하기 위하여 법조계, 업계, 시민단체, 학계 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 여행계약서 및 일정표 등에 신고센터 안내문을 반드시 삽입·인쇄하여 안내원이 그 취지를 홍보하도록 하여야 한다.
- ③ 시·도지사, 한국관광공사사장, 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 시도 및 한국관광협회중앙회와 한국일반여행업협회 등에 공급하고, 이를 관련업소에 배포해줄 것을 요청할 수 있다. 다만, 필요한 경우에는 시도 및 한국관광협회중앙회(지역별 관광협회를 포함한다)와 한국일반여행업협회에서도 시도 및 한국관광협회중앙회와 한국일반여행업협회를 수신처로 하는 별지 제1호서식의 신고엽서를 제작하여 관련업소에 배포할 수 있다.

③ 각 시도 및 한국관광협회중앙회와 한국일반여행업협회는 신고센터 전화번호의 변경이나 기타 추가수요가 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 시도, 한국관광공사 및 관련기관과 합동으로 신고센터운영과 관련하여 관광업소 등에 대한 지도·점검을 실시할 수 있다.

② 문화체육관광부장관은 시도지사 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 】

(앞면)

<b>P O S T C A R D</b>		우편요금 수취인 후납부담 도장
관광불편신고(의견)엽서 Tourist Complaint(Feedback) Report 観光苦情申告(ご意見)用ハガキ 旅游投诉(意見)卡		
성명/Name お名前/姓名 국적/Nationality/國籍 전화번호/Tel 電話/電話 주소/Address 住所/地址 E-mail	To : Tourist Complaint Center Korea Tourism Organization 観光苦情申告センター 旅游投诉中心 한국관광공사 관광불편신고센터 K.P.O. Box 903, Seoul	
<div style="display: flex; justify-content: center; gap: 10px;"> <span style="border: 1px solid black; padding: 5px 10px;">1</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 5px 10px;">0</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 5px 10px;">0</span> <span style="font-size: 2em;">-</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 5px 10px;">6</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 5px 10px;">0</span> <span style="border: 1px solid black; padding: 5px 10px;">9</span> </div>		

(뒷면)

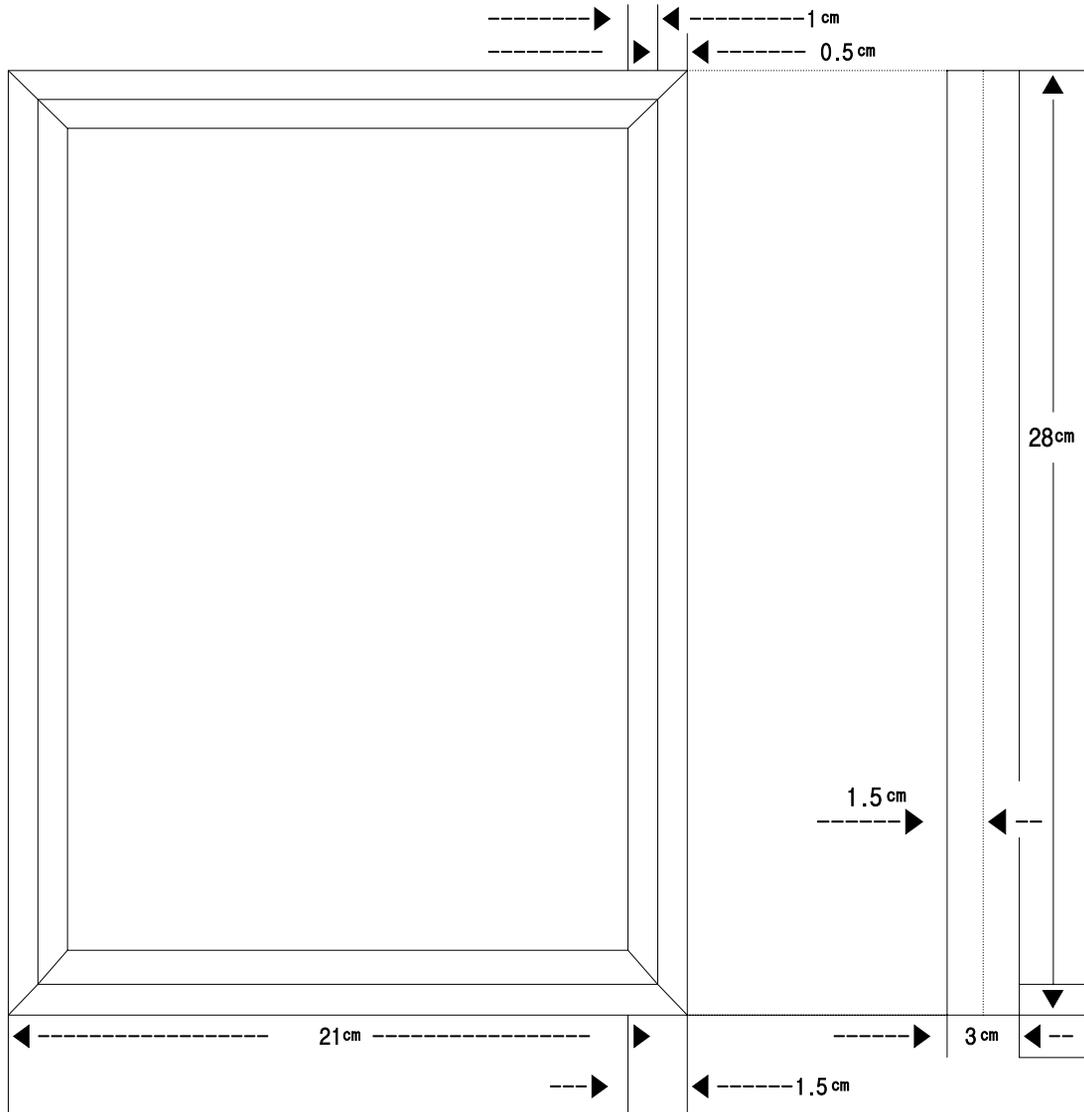
<p>발생일자(시간) Date of Occurrence (time) 發生日付(時間) 發生日期(時間)</p>	<p>신고대상 Name of Establishment/Business concerned 申告の對象 申告的對象</p>
<p>여행불편사항과 건의내용을 구체적으로 작성해주시요. Please give as much information as you can. 申告の對象 (店名、タクシー番号など)、場所などについて、具体的にかつ正確にご記入お願い申し上げます。 希望具体而正确地告诉我們申告的對象 (職种, 商号名, 的士車牌号等), 發生日期, 場所等等</p>	

【별표1】

<p><b>신고안내</b> 여행 중 느낀 불편사항이나 건의사항이 있으시면 알려주시기 바랍니다. 쾌적한 관광환경 조성을 위해 노력하겠습니다.</p> <p><b>NOTICE</b> If you have any Complaint or Suggestion about your stay in Korea, please contact us. We will do our best to foster a pleasant tourism environment.</p> <p><b>ご案内</b> 韓国旅行の際にご不便な点がございましたら、ご意見、クレームなどをお寄せいただければ幸いです。より快適な観光環境を目指し、改善に努めて参ります。</p> <p><b>旅游投诉</b> 在韩国旅行时，如有不便之处或其他意见，请与我们联系，我们将真诚地为您服务。</p>	
<p>관광불편신고센터 Tourist Complaint Center 観光苦情申告センター 旅游投诉中心</p>	<p>특별자치도, 광역시, 도, 시, 군 불편신고 센터 연락처 (예시 : 서울 Seoul ソウル 首尔 )</p> <p>Phone Fax Homepage</p>

【별표2】

게시용액자사양서



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											

기 관 명  
(전화번호)

수신 :

참조 :

제목 : 신고접수 및 조치결과 집계표

(별지 : 5호 서식)

구분	유형별	신고건수	신고자		신고방법					조치결과					
			내국인	외국인	전화	엽서	서신 및 팩스	방문	인터넷	처리	기관이송	진행	처리불가		
불편사항	숙박														
	여행사	일반													
		해외													
		국내													
	쇼핑														
	음식점														
	택시														
	콜밴														
	버스														
	항	철도 및 선박													
		관광중사원													
		공항 및 항공													
		안내표지판													
		분실 및 도난													
기타															
소계															
불편외사항	감사내용														
	여행소감														
	기타														
	소계														
계															

분류기호 및  
문서번호

기 관 명  
(전화번호)

20. . . .  
(수신처보존기간)

수 신 :  
참 조 :

발신명의 : (인)

제 목 : 관광불편신고종합분석결과

○ 신고사항 처리현황

(별지 : 6호 서식)

접 수 건 수						조 치 결 과									
전 화	엽 서	서신 및 팩스	방 문	인 터 넷	계	취 소	정 지	경 고	시 정	불 문	과 징 금	처 리 불가	기 타	계	

○ 신고다발업체 처리현황(당해년도 3회 이상)

업 체	신고내용	처리내용	개선사항	대 책

○ 종합평가분석결과서는 다음 사항을 반드시 포함하여야 한다.

- 총 평
- 현황분석 (신고사항의 증감, 유형별, 접수방법별, 극적별 등)
- 문제점 및 개선방안
- 기타건의사항

### 3. 전국 관광불편신고센터 설치현황

설치기관		전화	팩스	주소
1	한국관광공사	02-735-0101	02-777-0102	서울특별시 중구 청계천로 40
2	서울특별시(관광과)	02-3707-9432	02-3707-9429	서울특별시 중구 태평로1가 25 서울프레스센터 9층
3	부산광역시(관광진흥과)	051-888-8254	051-888-3509	부산광역시 연제구 중앙대로 1001
4	대구광역시(관광문화재과)	053-803-3886	053-803-3879	대구광역시 중구 공평로 88
5	인천광역시(관광진흥과)	032-440-4046	032-440-8676	인천광역시 남동구 정각로 29
6	광주광역시(관광진흥과)	062-613-3633	062-613-3629	광주광역시 서구 내방로 111
7	대전광역시(관광산업과)	042-600-3564	042-600-2439	대전광역시 서구 향촌길 70
8	울산광역시(관광과)	052-229-3852	052-229-3849	울산광역시 남구 중앙로 201
9	경기도(관광과)	031-8008-4725	031-8008-3339	경기도 수원시 팔달구 효원로 1
10	강원도(관광마케팅사업본부)	033-249-3345	033-249-4049	강원도 춘천시 중앙로 1
11	충청북도(관광항공과)	043-220-3974	043-220-3969	충청북도 청주시 상당구 상당로 82
12	충청남도(관광산업과)	042-220-3331	042-220-3336	대전광역시 중구 중앙로 155
13	전라북도(관광산업과)	063-280-4741	063-280-3339	전라북도 전주시 완산구 효자로 225
14	전라남도(관광정책과)	061-286-5226	061-286-4770	전라남도 무안군 삼향읍 오룡길1
15	경상북도(관광마케팅사업단)	053-950-3337	053-950-3339	대구광역시 북구 연암로 60
16	경상남도(관광진흥과)	055-211-4817	055-211-4819	경상남도 창원시 의창구 중앙대로 300
17	제주특별자치도(관광정책과)	064-710-3344	064-710-3319	제주특별자치도 제주시 문연로 6
18	속초시(관광과)	033-639-2542	033-639-2384	강원도 속초시 중앙로 183
19	경주시(문화관광과)	054-779-6274	054-779-6399	경상북도 경주시 양정로 260
20	아산시(문화관광과)	041-540-2631	041-540-2569	충청남도 아산시 시민로 456
21	공주시(관광축제팀)	041-840-2836	041-840-2848	충청남도 공주시 봉황로 1
22	통영시(관광과)	055-650-4614	055-650-4699	경상남도 통영시 통영해안로 515
23	부여군(문화관광과)	041-830-2244	041-830-2239	충청남도 부여군 부여읍 계백로 399
24	여행불편처리센터(KATA)	1588-8692	02-715-8694	서울특별시 마포구 마포대로 49(도화동 51-1)성우빌딩 1206호

## 4. 지자체 자체 신고접수 현황

구분	유형	처리내용			건수
		기관이송	직접처리	처리불가	
서울특별시	미통보				
부산광역시	버스	1			1
	관광종사원	1			1
	기타		8		8
	감사내용		1		1
	<b>총계</b>	<b>2</b>	<b>9</b>		<b>11</b>
대구광역시	접수 건 없음				
대전광역시	접수 건 없음				
광주광역시	관광종사원		1		1
	<b>총계</b>		<b>1</b>		<b>1</b>
울산광역시	안내표지판		1		1
	<b>총계</b>		<b>1</b>		<b>1</b>
인천광역시	숙박	7	1		8
	쇼핑	1			1
	음식점	8			8
	택시	1			1
	관광종사원	1			1
	기타	19	18		37
	기타 (불편 외 사항)		4		4
	<b>총계</b>	<b>37</b>	<b>23</b>		<b>60</b>
경기도	숙박	2			2
	관광종사원		1		1
	안내표지판	1	1		2
	기타	1	1		2
	기타 (불편 외 사항)	6	3		9
	<b>총계</b>	<b>10</b>	<b>6</b>		<b>16</b>
강원도	숙박	10	43		53
	여행사		1		1
	쇼핑	3	11		14
	음식점	10	67		77
	택시	1	6		7
	분실/도난		2		2
	안내표지판	25	14		39
	버스	3	34	1	38
	관광종사원	13	25		38
	기타	18	888	1	907
	여행소감		10		10
	감사내용		10		10
	기타 (불편 외 사항)		641	1	642
	<b>총계</b>	<b>83</b>	<b>1752</b>	<b>3</b>	<b>1838</b>

구분	유형	처리내용			건수
		기관이송	직접처리	처리불가	
경상북도	음식점	1			1
	기타 (불편 외 사항)		5		5
	<b>총계</b>	<b>1</b>	<b>5</b>		<b>6</b>
경상남도	접수실적 없음				
전라북도	미통보				
전라남도	미통보				
충청북도	숙박		4		4
	쇼핑		2		2
	음식점		9		9
	안내표지판		4	1	5
	버스		5		5
	철도 및 선박		1		1
	관광종사원		3		3
	기타		20		20
	여행소감		38		38
	감사내용		81		81
	기타 (불편 외 사항)		11316		11316
	<b>총계</b>		<b>11483</b>	<b>1</b>	<b>11484</b>
충청남도	숙박	6			6
	음식점	7			7
	철도 및 선박	2			2
	관광종사원	1			1
	기타	12	2		14
	<b>총계</b>	<b>28</b>	<b>2</b>		<b>30</b>
제주특별자치도	미통보				
속초시	숙박		5		5
	음식점		14		14
	택시		1		1
	안내표지판		1		1
	버스		2		2
	기타		15		15
	기타 (불편 외 사항)		1		1
	<b>총계</b>		<b>39</b>		<b>39</b>
경주시	숙박		1		1
	음식점		1		1
	택시		1		1
	안내표지판		1		1
	관광종사원		2		2
	기타		4		4
	<b>총계</b>		<b>10</b>		<b>10</b>

구분	유형	처리내용			건수
		기관이송	직접처리	처리불가	
아산시	숙박		9		9
	음식점		7		7
	택시		3		3
	버스		2		2
	<b>총계</b>		<b>21</b>		<b>21</b>
공주시	미통보				
통영시	숙박		12		12
	쇼핑		2		2
	음식점		20		20
	택시		1		1
	안내표지판		2		2
	철도 및 선박		4		4
	버스		9		9
	관광종사원		7		7
	기타		14		14
	<b>총계</b>		<b>71</b>		<b>71</b>
부여군	숙박		1		1
	음식점		1		1
	버스		2		2
	철도 및 선박	1			1
	관광종사원		1		1
	안내표지판		2		2
	기타	1	2		3
	감사내용		3		3
	여행소감		10		10
	기타 (불편 외 사항)		8		8
<b>총계</b>	<b>2</b>	<b>30</b>		<b>32</b>	