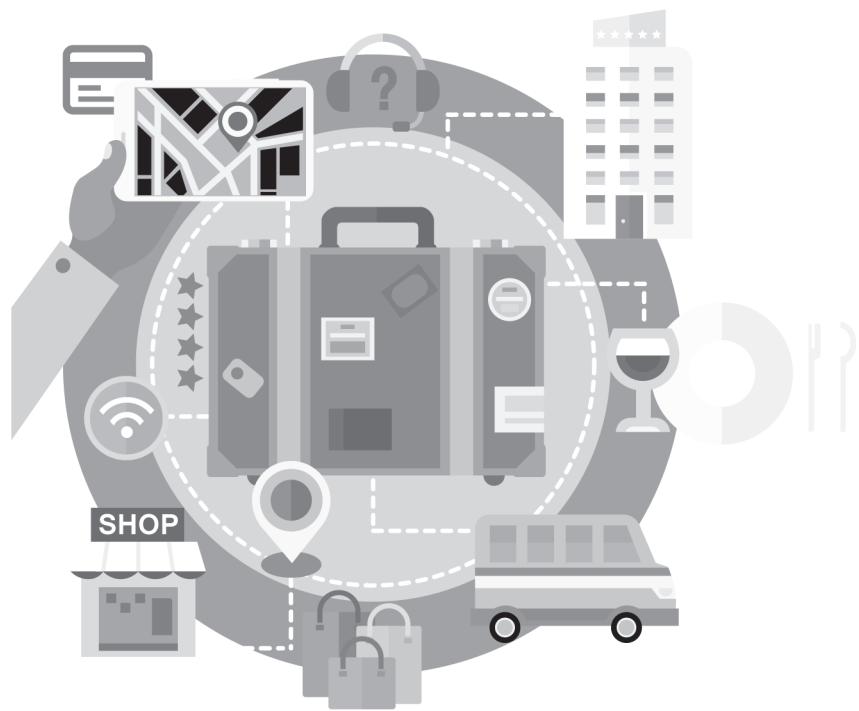


# 2020

## 관광불편신고 종합분석서

2021.2





# 목 차

## I 관광불편신고 분석 개요

1. 발간목적 .....	3
2. 관광불편신고센터 운영 현황 .....	3

## II 관광불편신고 종합 분석 결과

1. 관광불편신고 전체 현황 .....	9
2. 관광불편신고 유형별 특성 및 개선 방안 .....	13
3. 2020년 관광불편신고 분석 총평 .....	21

## III 관광불편신고 현황

1. 연도별 접수현황 .....	25
2. 유형별 접수현황 .....	27
3. 접수방법별 현황 .....	42
4. 발생지역 및 월별 현황 .....	47
5. 처리방법 및 조치결과별 현황 .....	54

## IV 관광불편신고 유형별 세부 분석

1. 숙박 .....	61
2. 쇼핑 .....	75
3. 음식점 .....	89
4. 택시 .....	103
5. 공항 및 항공 .....	117
6. 철도 및 선박 .....	131
7. 여행사 .....	145
8. 분실 및 도난 .....	159
9. 관광종사원 .....	165
10. 기타 .....	177
11. 바가지요금 .....	187
12. 불편 외 사항 .....	193

## V 부록

### ■ 관광 관련 참고규정

가. 소비자분쟁해결기준 .....	206
나. 국내여행 표준약관 .....	229
다. 해외여행 표준약관 .....	236
라. 관광통역안내 표준약관 .....	244

■ 전국 관광불편신고센터 현황 .....	246
------------------------	-----

## 표목차

【표 1】 연도별 불편신고 접수현황(2004~2020년) .....	25
【표 2】 유형별 접수현황(2017~2020년) .....	27
【표 3】 2018~2020년 불편사항 유형별 불편신고 세부 내용 .....	30
【표 4】 불편사항 내·외국인 접수현황(2018~2020년) .....	31
【표 5】 관광불편신고 국가별 접수현황(2018~2020년) : 감사내용 제외 .....	36
【표 6】 관광불편신고 국가별 접수현황(2018~2020년) : 불편 외 사항(감사내용) 포함 .....	36
【표 7】 관광불편신고 주요 국가별 접수현황(2018~2020년) : 한국 .....	38
【표 8】 관광불편신고 주요 국가별 접수현황(2018~2020년) : 중화권 .....	39
【표 9】 관광불편신고 주요 국가별 접수현황(2020년) : 중화권 세부 국가별 .....	40
【표 10】 관광불편신고 주요 국가별 접수현황(2018~2020년) : 일본 .....	41
【표 11】 관광불편신고 주요 국가별 접수현황(2020년) : 기타 주요 국가별 .....	41
【표 12】 관광불편신고 접수방법별 현황(2018~2020년) .....	43
【표 13】 관광불편신고 접수방법별 현황(2018~2020년) : 내·외국인별 .....	43
【표 14】 관광불편신고 발생지역별 현황 : 내·외국인별(2018~2020년), 불편 외 사항(감사내용) 제외 .....	48
【표 15】 관광불편신고 발생지역별 현황 : 내·외국인별(2018~2020년), 불편 외 사항(감사내용) 포함 .....	49
【표 16】 2020년 관광불편신고 발생지역별 불편유형 현황 : 내국인, 불편 외 사항(감사내용) 포함 .....	49
【표 17】 2020년 관광불편신고 발생지역별 불편유형 현황 : 외국인, 불편 외 사항(감사내용) 포함 .....	50
【표 18】 2020년 관광불편신고 국가별 월별 접수현황 .....	51
【표 19】 관광불편신고 월별 접수현황(2008~2020년) : 불편 외 사항(감사내용) 포함 .....	53
【표 20】 2020년 외래객 월별 입국 현황 .....	53
【표 21】 관광불편신고 처리방법별 현황(2018~2020년) .....	55
【표 22】 관광불편신고 처리방법별 현황(2018~2020년) : 내·외국인별 .....	55
【표 23】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 .....	56
【표 24】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 내국인 .....	56
【표 25】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 외국인 .....	56

## 표목차

【표 26】 숙박 불편신고 연도별 현황(2010~2020년) .....	61
【표 27】 숙박 불편신고 세부 내용(2018~2020년) .....	62
【표 28】 숙박 불편신고 세부 내용(2018~2020년) : 내국인 .....	63
【표 29】 숙박 불편신고 세부 내용(2018~2020년) : 외국인 .....	63
【표 30】 숙박 불편신고 국가별 접수현황(2018~2020년) .....	64
【표 31】 2020년 숙박 불편신고 국가별 접수방법 .....	65
【표 32】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 숙박 .....	67
【표 33】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 숙박(내국인) .....	67
【표 34】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 숙박(외국인) .....	67
【표 35】 2020년 숙박업 형태별 불편신고 내용 .....	68
【표 36】 쇼핑 불편신고 연도별 현황(2010~2020년) .....	75
【표 37】 쇼핑 불편신고 세부 내용(2018~2020년) .....	76
【표 38】 쇼핑 불편신고 세부 내용(2018~2020년) : 내국인 .....	77
【표 39】 쇼핑 불편신고 세부 내용(2018~2020년) : 외국인 .....	77
【표 40】 쇼핑 불편신고 국가별 접수현황(2018~2020년) .....	78
【표 41】 2020년 쇼핑 불편신고 국가별 접수방법 .....	79
【표 42】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 쇼핑 .....	81
【표 43】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 쇼핑(내국인) .....	81
【표 44】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 쇼핑(외국인) .....	81
【표 45】 음식점 불편신고 연도별 현황(2010~2020년) .....	89
【표 46】 음식점 불편신고 세부 내용(2018~2020년) .....	90
【표 47】 음식점 불편신고 세부 내용(2018~2020년) : 내국인 .....	91
【표 48】 음식점 불편신고 세부 내용(2018~2020년) : 외국인 .....	91
【표 49】 음식점 불편신고 국가별 접수현황(2018~2020년) .....	92
【표 50】 2020년 음식점 불편신고 국가별 접수방법 .....	93
【표 51】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 음식점 .....	95
【표 52】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 음식점(내국인) .....	95
【표 53】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 음식점(외국인) .....	95
【표 54】 택시 불편신고 연도별 현황(2010~2020년) .....	103
【표 55】 택시 불편신고 세부 내용(2018~2020년) .....	104
【표 56】 택시 불편신고 세부 내용(2018~2020년) : 내국인 .....	105

## 표목차

【표 57】 택시 불편신고 세부 내용(2018~2020년) : 외국인 .....	105
【표 58】 택시 불편신고 국가별 접수현황(2018~2020년) .....	106
【표 59】 2020년 택시 불편신고 국가별 접수방법 .....	107
【표 60】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 택시 .....	109
【표 61】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 택시(내국인) .....	109
【표 62】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 택시(외국인) .....	109
【표 63】 공항 및 항공 불편신고 연도별 현황(2010~2020년) .....	117
【표 64】 공항 및 항공 불편신고 세부 내용(2018~2020년) .....	118
【표 65】 공항 및 항공 불편신고 세부 내용(2018~2020년) : 내국인 .....	119
【표 66】 공항 및 항공 불편신고 세부 내용(2018~2020년) : 외국인 .....	119
【표 67】 공항 및 항공 불편신고 국가별 접수현황(2018~2020년) .....	120
【표 68】 2020년 공항 및 항공 불편신고 국가별 접수방법 .....	121
【표 69】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 공항 및 항공 .....	123
【표 70】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 공항 및 항공(내국인) .....	123
【표 71】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 공항 및 항공(외국인) .....	123
【표 72】 철도 및 선박 불편신고 연도별 현황(2011~2020년) .....	131
【표 73】 철도 및 선박 불편신고 세부 내용(2018~2020년) .....	132
【표 74】 철도 및 선박 불편신고 세부 내용(2018~2020년) : 내국인 .....	132
【표 75】 철도 및 선박 불편신고 세부 내용(2018~2020년) : 외국인 .....	133
【표 76】 철도 및 선박 불편신고 국가별 접수현황(2018~2020년) .....	134
【표 77】 2020년 철도 및 선박 불편신고 국가별 접수방법 .....	135
【표 78】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 철도 및 선박 .....	137
【표 79】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 철도 및 선박(내국인) .....	137
【표 80】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 철도 및 선박(외국인) .....	137
【표 81】 여행사 불편신고 연도별 현황(2010~2020년) .....	145
【표 82】 여행사 불편신고 세부 내용(2018~2020년) .....	146
【표 83】 여행사 불편신고 세부 내용(2018~2020년) : 내국인 .....	147
【표 84】 여행사 불편신고 세부 내용(2018~2020년) : 외국인 .....	147
【표 85】 2020년 여행업 등록 업종별 불편내용 .....	147
【표 86】 여행사 불편신고 국가별 접수현황(2018~2020년) .....	148
【표 87】 2020년 여행사 불편신고 국가별 접수방법 .....	149

## 표목차

【표 88】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 여행사 .....	151
【표 89】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 여행사(내국인) .....	151
【표 90】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 여행사(외국인) .....	151
【표 91】 분실 및 도난 불편신고 연도별 현황(2010~2020년) .....	159
【표 92】 2020년 분실 및 도난 불편신고 국가별 접수방법 .....	161
【표 93】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 분실 및 도난 .....	162
【표 94】 관광중사원 불편신고 연도별 현황(2010~2020년) .....	165
【표 95】 관광중사원 불편신고 세부 내용(2018~2020년) .....	166
【표 96】 관광중사원 불편신고 세부 내용(2018~2020년) : 내국인 .....	166
【표 97】 관광중사원 불편신고 세부 내용(2018~2020년) : 외국인 .....	167
【표 98】 관광중사원 불편신고 국가별 접수현황(2018~2020년) .....	168
【표 99】 2020년 관광중사원 불편신고 국가별 접수방법 .....	169
【표 100】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 관광중사원 .....	171
【표 101】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 관광중사원(내국인) .....	171
【표 102】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 관광중사원(외국인) .....	171
【표 103】 기타 불편신고 연도별 현황(2010~2020년) .....	177
【표 104】 2020년 기타 불편신고 국가별 접수방법 .....	179
【표 105】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 기타 불편유형 .....	181
【표 106】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 기타 불편유형(내국인) .....	181
【표 107】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 기타 불편유형(외국인) .....	181
【표 108】 바가지요금 불편신고 연도별 현황(2015~2020년) .....	187
【표 109】 바가지요금 불편신고 세부 내용(2018~2020년) .....	188
【표 110】 바가지요금 불편신고 세부 내용(2018~2020년) : 내국인 .....	188
【표 111】 바가지요금 불편신고 세부 내용(2018~2020년) : 외국인 .....	189
【표 112】 불편 외 사항 국가별 접수현황(2018~2020년) .....	194
【표 113】 2020년 불편 외 사항 국가별 접수방법 .....	195



【그림 1】 연도별 불편신고 접수현황(2004~2020년) .....	26
【그림 2】 연도별 외래객 국가별 방한 비율 및 주요시장 입국자 성장률 .....	26
【그림 3】 불편신고 유형별 접수현황(2019~2020년) .....	28
【그림 4】 2020년 불편사항 유형별 분포 .....	28
【그림 5】 불편사항 유형별 접수비율(2018~2020년) .....	29
【그림 6】 불편사항 내국인 유형별 접수현황(2018~2020년) .....	32
【그림 7】 불편사항 외국인 유형별 접수현황(2018~2020년) .....	32
【그림 8】 내·외국인 불편사항 접수현황(2011~2020년) .....	34
【그림 9】 2020년 관광불편신고 국가별 접수현황 .....	35
【그림 10】 관광불편신고 국가별 접수현황(2019~2020년) .....	36
【그림 11】 2020년 관광불편신고 유형별/국가별 접수현황 .....	37
【그림 12】 중화권 세부 국가별 관광불편신고 접수현황(2018~2020년) .....	39
【그림 13】 2020년 관광불편신고 접수방법별 현황 .....	42
【그림 14】 관광불편신고 접수방법별 현황(2019~2020년) .....	43
【그림 15】 2020년 관광불편신고 유형별 접수방법 현황 .....	44
【그림 16】 2020년 관광불편신고 국가별 접수방법 현황 .....	45
【그림 17】 국가별 관광불편신고 접수방법 현황(2019~2020년) : 중화권 .....	46
【그림 18】 국가별 관광불편신고 접수방법 현황(2019~2020년) : 한국 .....	46
【그림 19】 국가별 관광불편신고 접수방법 현황(2019~2020년) : 일본 .....	46
【그림 20】 2020년 관광불편신고 발생지역별 현황 .....	47
【그림 21】 2020년 관광불편신고 발생지역별 현황(전체) .....	47
【그림 22】 관광불편신고 발생지역별 비율(2013~2020년) .....	48
【그림 23】 2020년 관광불편신고 국가별 월별 접수현황 .....	51
【그림 24】 관광불편신고 국가별 월별 접수현황(2020년) : 불편 외 사항(감사내용) 포함 .....	52
【그림 25】 관광불편신고 월별 접수현황(2018~2020년) : 불편 외 사항(감사내용) 포함 .....	52
【그림 26】 2020년 관광불편신고 처리방법별 현황 .....	54
【그림 27】 관광불편신고 처리방법별 현황(2018~2020년) .....	54
【그림 28】 2020년 숙박 불편신고 세부 내용 .....	62
【그림 29】 2020년 숙박 불편신고 국가별 접수현황 .....	64

## 그림목차

【그림 30】 2020년 숙박 불편신고 접수방법별 현황 .....	65
【그림 31】 2020년 숙박 불편신고 처리방법별 현황 .....	66
【그림 32】 2020년 쇼핑 불편신고 세부 내용 .....	76
【그림 33】 2020년 쇼핑 불편신고 국가별 접수현황 .....	78
【그림 34】 2020년 쇼핑 불편신고 접수방법별 현황 .....	79
【그림 35】 2020년 쇼핑 불편신고 처리방법별 현황 .....	80
【그림 36】 2020년 음식점 불편신고 세부 내용 .....	90
【그림 37】 2020년 음식점 불편신고 국가별 접수현황 .....	92
【그림 38】 2020년 음식점 불편신고 접수방법별 현황 .....	93
【그림 39】 2020년 음식점 불편신고 처리방법별 현황 .....	94
【그림 40】 2020년 택시 불편신고 세부 내용 .....	104
【그림 41】 2020년 택시 불편신고 국가별 접수현황 .....	106
【그림 42】 2020년 택시 불편신고 접수방법별 현황 .....	107
【그림 43】 2020년 택시 불편신고 처리방법별 현황 .....	108
【그림 44】 2020년 공항 및 항공 불편신고 세부 내용 .....	118
【그림 45】 2020년 공항 및 항공 불편신고 국가별 접수현황 .....	120
【그림 46】 2020년 공항 및 항공 불편신고 접수방법별 현황 .....	121
【그림 47】 2020년 공항 및 항공 불편신고 처리방법별 현황 .....	122
【그림 48】 2020년 철도 및 선박 불편신고 세부 내용 .....	132
【그림 49】 2020년 철도 및 선박 불편신고 국가별 접수현황 .....	134
【그림 50】 2020년 철도 및 선박 불편신고 접수방법별 현황 .....	135
【그림 51】 2020년 철도 및 선박 불편신고 처리방법별 현황 .....	136
【그림 52】 2020년 여행사 불편신고 세부 내용 .....	146
【그림 53】 2020년 여행사 불편신고 국가별 접수현황 .....	148
【그림 54】 2020년 여행사 불편신고 접수방법별 현황 .....	149
【그림 55】 2020년 여행사 불편신고 처리방법별 현황 .....	150
【그림 56】 2020년 분실 및 도난 불편신고 국가별 접수현황 .....	160
【그림 57】 2020년 분실 및 도난 불편신고 접수방법별 현황 .....	161
【그림 58】 2020년 분실 및 도난 불편신고 처리방법별 현황 .....	162
【그림 59】 2020년 관광중사원 불편신고 세부 내용 .....	166
【그림 60】 2020년 관광중사원 불편신고 국가별 접수현황 .....	168

## 그림목차

【그림 61】 2020년 관광중사원 불편신고 접수방법별 현황 .....	169
【그림 62】 2020년 관광중사원 불편신고 처리방법별 현황 .....	170
【그림 63】 2020년 기타 불편신고 국가별 접수현황 .....	178
【그림 64】 2020년 기타 불편신고 접수방법별 현황 .....	179
【그림 65】 2020년 기타 불편신고 처리방법별 현황 .....	180
【그림 66】 불편 외 사항 연도별 접수현황(2007~2020년) .....	193
【그림 67】 2020년 불편 외 사항 국가별 접수현황 .....	194
【그림 68】 2020년 불편 외 사항 접수방법별 현황 .....	195
【그림 69】 2020년 불편 외 사항 발생지역별 현황 .....	196



## 관광불편신고 분석 개요





## 1 발간목적

- 본 관광불편신고 종합분석서는 공사 관광불편신고센터에 접수된 관광불편신고 사항을 종합적으로 분석함으로써 국내·외 관광객 대상 수용태세의 문제점을 제시하여 관광부문의 정책입안, 연구개발 및 서비스 개선을 위한 기초 자료로 활용하도록 하는 것이 주된 목적임.
- 또한 관광불편신고 사항에서 나타난 주요 문제점에 대한 개선방향을 제시하여 관광 관련 업계가 자체적으로 불편해소 방안을 강구하고 서비스 개선을 진행하는 데 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. 30      관광불편신고센터 설치(관광사업 개선전담반 내)
- 1978. 4. 5      한국관광공사에서 동 센터 전담(단, 서울지역 대상)
- 1986. 3. 29      관광불편신고센터 운영요령 제정(교통부 훈령 제807호)
- 1987. 7. 1      관광불편신고센터를 전국 13개 시·도 관광과 및 7개 시·군으로 확대 설치, 운영
- 1987. 11. 25      관광불편신고센터 운영요령 개정(교통부 훈령 제834호)
- 1988. 12. 28      관광불편신고센터 운영요령 개정(교통부 훈령 제865호)
- 1990. 12. 29      관광불편신고센터 운영요령 개정(교통부 훈령 제918호)
- 1995. 7. 27      관광불편신고센터 운영에 관한 규정 제정(문화체육부 훈령 제50호)
- 1995. 10.      한국일반여행업협회 관광불편신고처리위원회 발족
- 1997. 12. 24      관광불편신고센터 운영에 관한 규정 개정(문화체육부 훈령 제74호)
- 1999. 11. 3      관광불편신고센터 운영에 관한 규정 개정(문화관광부 훈령 제47호)
- 2001. 2. 2      관광불편신고센터 운영에 관한 규정 개정(문화관광부 훈령 제64호)
- 2003. 3. 18      관광불편신고센터 운영에 관한 규정 개정(문화관광부 훈령 제92호)
- 2006. 4. 26      관광불편신고센터 운영에 관한 규정 개정(문화관광부 훈령 제161호)
- 2006. 6. 29      한국일반여행업협회 여행불편처리센터 개소
- 2009. 9. 1      관광불편신고센터 운영에 관한 규정 개정(문화체육관광부 훈령 제99호)
- 2010. 3. 25      관광불편신고센터 운영에 관한 규정 개정(문화체육관광부 훈령 제120호)

- 2012. 10. 1 1330 관광통역안내전화를 통해 연중무휴·24시간 관광불편신고 접수
  - 2012. 11. 12 관광불편신고센터 운영에 관한 규정 개정(문화체육관광부 훈령 제183호)
  - 2015. 10. 1 한국관광공사-한국소비자원 핫라인 구축
  - 2015. 12. 15 관광불편신고센터 운영에 관한 규정 개정(문화체육관광부 훈령 제274호)
  - 2016. 11. 7 관광불편신고 외국어 웹사이트 오픈
  - 2018. 12. 27 한국관광공사-국가인권위원회 외래관광객 인권보호 관련 업무협약
- \* 현재 공사 및 한국여행업협회를 포함, 전국 24개 시·도·군에서 관광불편신고센터를 설치 운영 중

## 2) 공사 관광불편신고센터 운영현황

- 운영방법
  - 월~금요일까지(09:00~18:00), 담당 3인(영어, 일어, 중국어)
  - 한국관광통역안내 1330에서 연중무휴, 24시간 상담·접수
- 접수방법
  - 공사 홈페이지, 이메일, 전화, 팩스, 엽서, 서신 등
  - 전 화 : (국번없이)1330
  - 팩 스 : (033)738-3734
  - 이 메 일 : tourcom@knto.or.kr
  - 홈페이지 : 한국어, 외국어(영어, 일어, 간체, 번체, 태국어, 말레이어, 베트남어, 러시아어)
    - 한국어 <http://kto.visitkorea.or.kr><국민참여>관광불편신고센터
    - 외국어 [www.touristcomplaint.or.kr](http://www.touristcomplaint.or.kr)
    - [www.touristcomplaints.or.kr](http://www.touristcomplaints.or.kr)
  - 주 소 : (26464) 강원도 원주시 세계로 10 한국관광공사 관광불편신고센터
- 처리방법 : 사안에 따라 해당 기관이송 및 공사 직접처리
  - 처리결과 회신 : 해당 기관 및 공사에서 신고인에게 개별 통보
  - 사후관리 : 처리결과에 따른 회신여부 관리, 연간 분석서 발간, 관계기관 및 업계의 불편사항 사전 예방 및 제도 개선 도모
- 접수실적 : 364건(2020년)
  - ☞ 불편 외 감사내용, 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
- 관광경찰 업무지원
- 불편신고 처리 흐름도





## 관광불편신고 종합 분석 결과

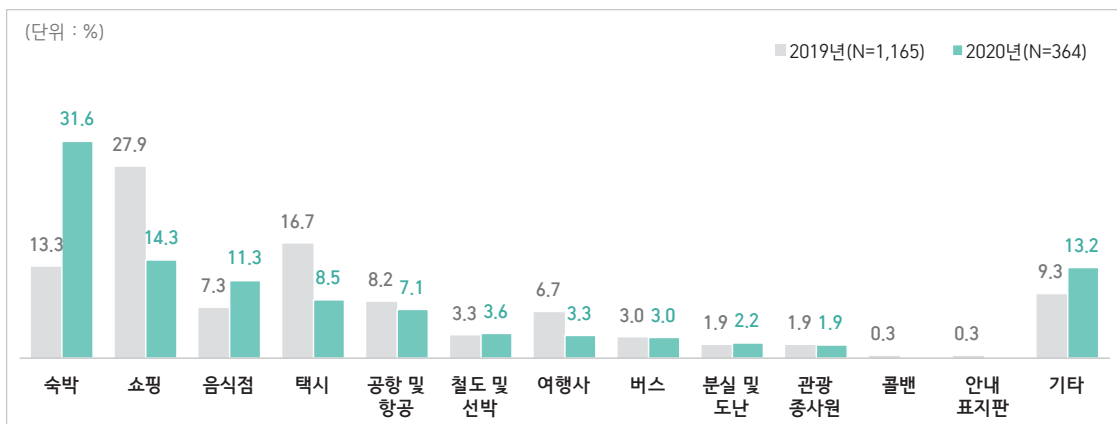




## 1 관광불편신고 전체 현황

- 2020년 불편 외 사항(감사내용)을 제외한 불편신고는 364건으로 전년 1,165건 대비 801건 감소함. 접수된 불편 유형별로 살펴보면, 숙박이 가장 많은 115건으로 31.6%를 차지했으며, 쇼핑 52건(14.3%), 음식점 41건(11.3%) 등의 순으로 나타남.
- 전년 대비 숙박, 음식점, 철도 및 선박 불편접수의 구성비는 증가한 반면, 쇼핑, 택시, 공항 및 항공, 여행사 관련 불편접수 구성비는 전년보다 감소한 것으로 나타남.

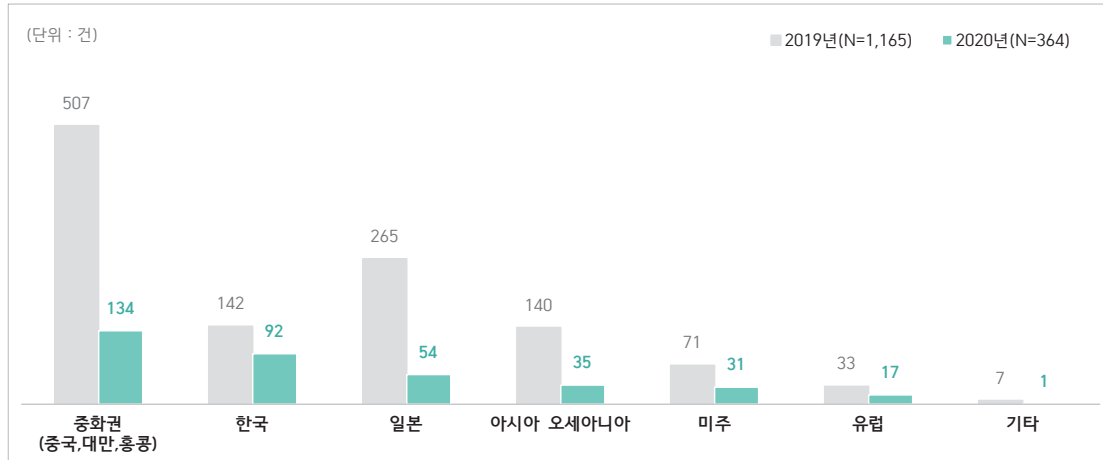
- 2019~2020년 불편사항 유형별 현황 -



구 분	2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비
숙박	155	13.3	115	31.6
쇼핑	325	27.9	52	14.3
음식점	85	7.3	41	11.3
택시	195	16.7	31	8.5
공항 및 항공	96	8.2	26	7.1
철도 및 선박	38	3.3	13	3.6
여행사	78	6.7	12	3.3
버스	35	3.0	11	3.0
분실 및 도난	22	1.9	8	2.2
관광종사원	22	1.9	7	1.9
콜벤	3	0.3	-	-
안내표지판	3	0.3	-	-
기타	108	9.3	48	13.2
총 계	1,165	100.0	364	100.0

- 불편사항 364건에 대한 국가별 분포 현황은 코로나19의 영향으로 모든 국가에서 불편신고 접수건수가 감소한 가운데 중화권 여행객 비율이 전체 구성비 중 가장 많은 36.8%를 차지했으며, 134건을 기록함.

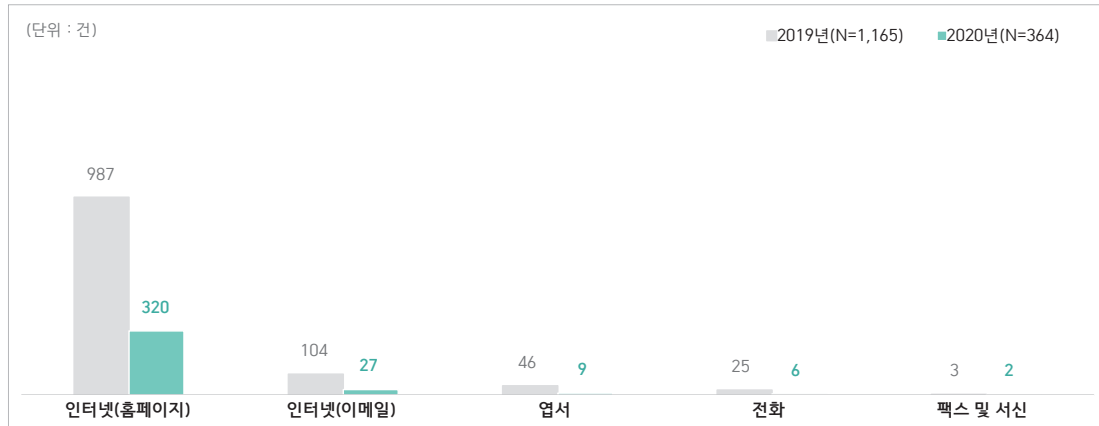
- 2019~2020년 관광불편신고 국가별 현황 -



구 분	2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비
중화권(중국, 대만, 홍콩)	507	43.5	134	36.8
한 국	142	12.2	92	25.3
일 본	265	22.7	54	14.8
아시아·오세아니아	140	12.0	35	9.6
미 주	71	6.1	31	8.5
유 럽	33	2.8	17	4.7
기 타	7	0.6	1	0.3
총 계	1,165	100.0	364	100.0

- 불편사항 364건에 대한 접수방법별 현황은 '인터넷(홈페이지)'을 통한 접수가 320건으로 가장 많고, '인터넷(이메일)' 27건, '엽서' 9건, '전화' 6건, '팩스 및 서신' 2건의 순으로 나타남.
- '인터넷(홈페이지)'을 통한 접수 구성비는 전년 대비 소폭 증가한 것으로 집계됨.

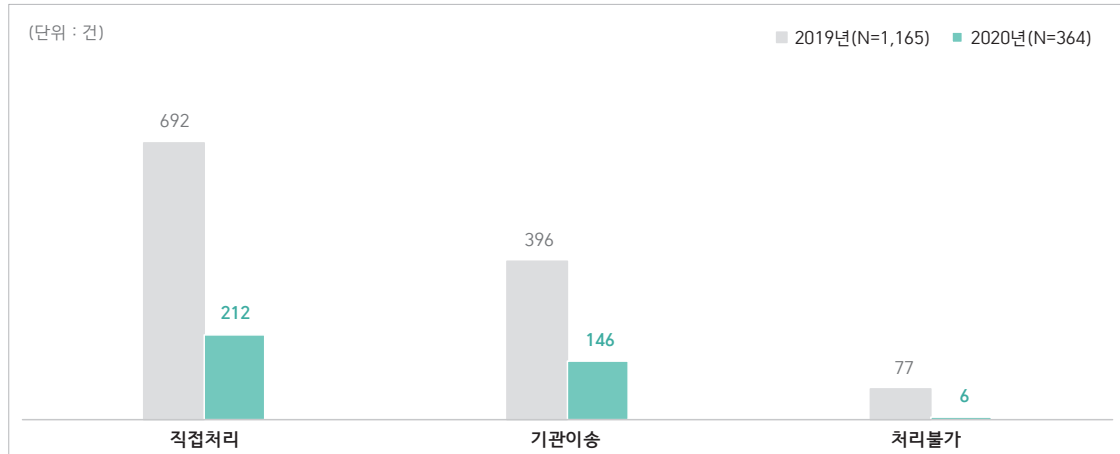
- 2019~2020년 관광불편신고 접수방법별 현황 -



구 분	2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비
인터넷(홈페이지)	987	84.7	320	87.9
인터넷(이메일)	104	8.9	27	7.4
엽서	46	3.9	9	2.5
전화	25	2.1	6	1.6
팩스 및 서신	3	0.3	2	0.6
총 계	1,165	100.0	364	100.0

- 불편사항 364건에 대한 처리방법별 현황은 ‘직접처리’ 212건, ‘기관이송’ 146건, ‘처리불가’ 6건으로 나타남.
- 2019년 대비 ‘직접처리’ 구성비는 전년과 유사한 수준으로 나타났으며, ‘기관이송’은 전년보다 증가, ‘처리불가’는 전년보다 감소함.

- 2019~2020년 관광불편신고 처리방법별 현황 -



구 분	2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비
직접처리	692	59.4	212	58.2
기관이송	396	34.0	146	40.1
처리불가	77	6.6	6	1.7
총 계	1,165	100.0	364	100.0

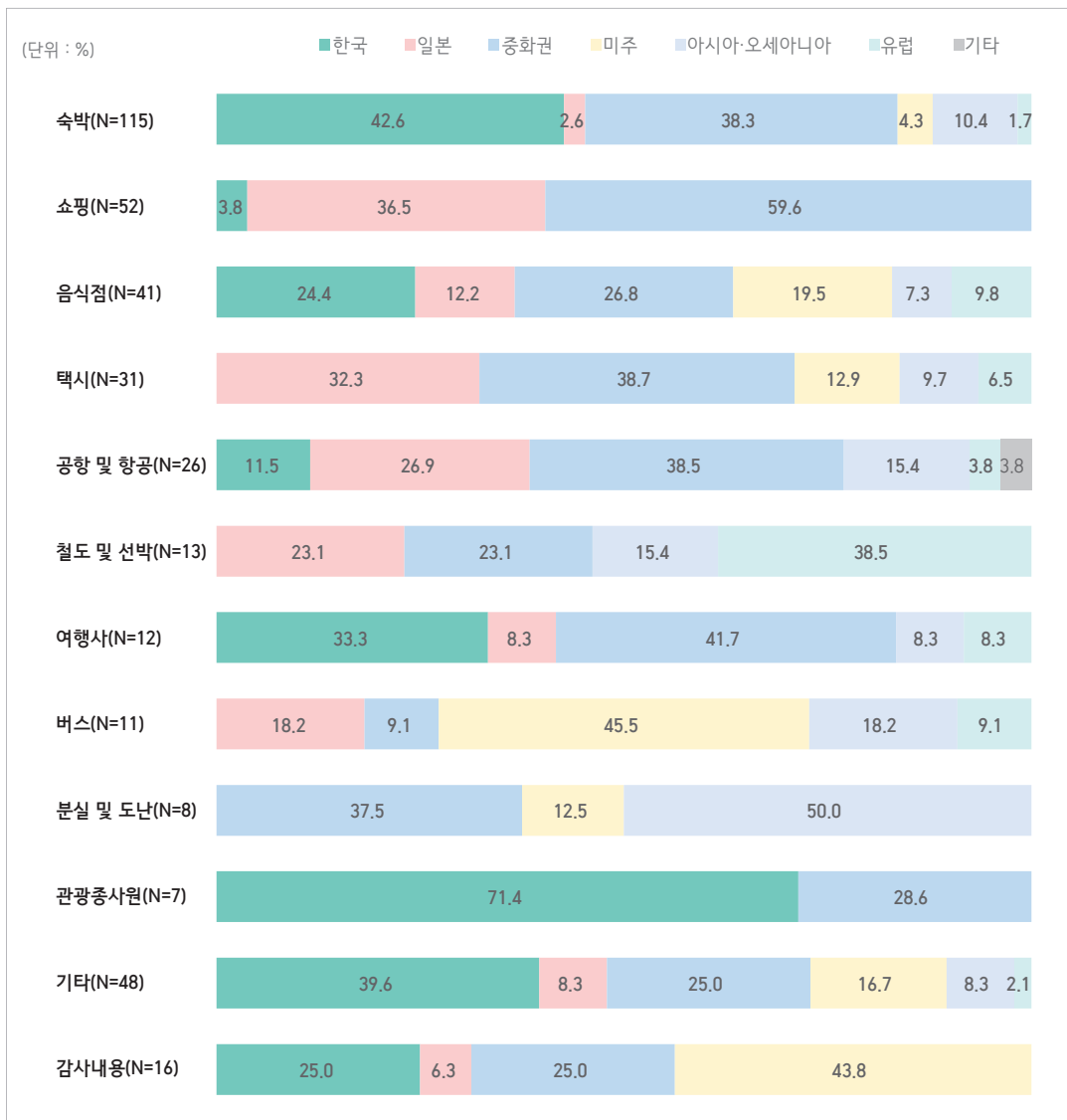


## 2 관광불편신고 유형별 특성 및 개선 방안

### 1) 불편유형 및 접수방법별 국가 분포 현황

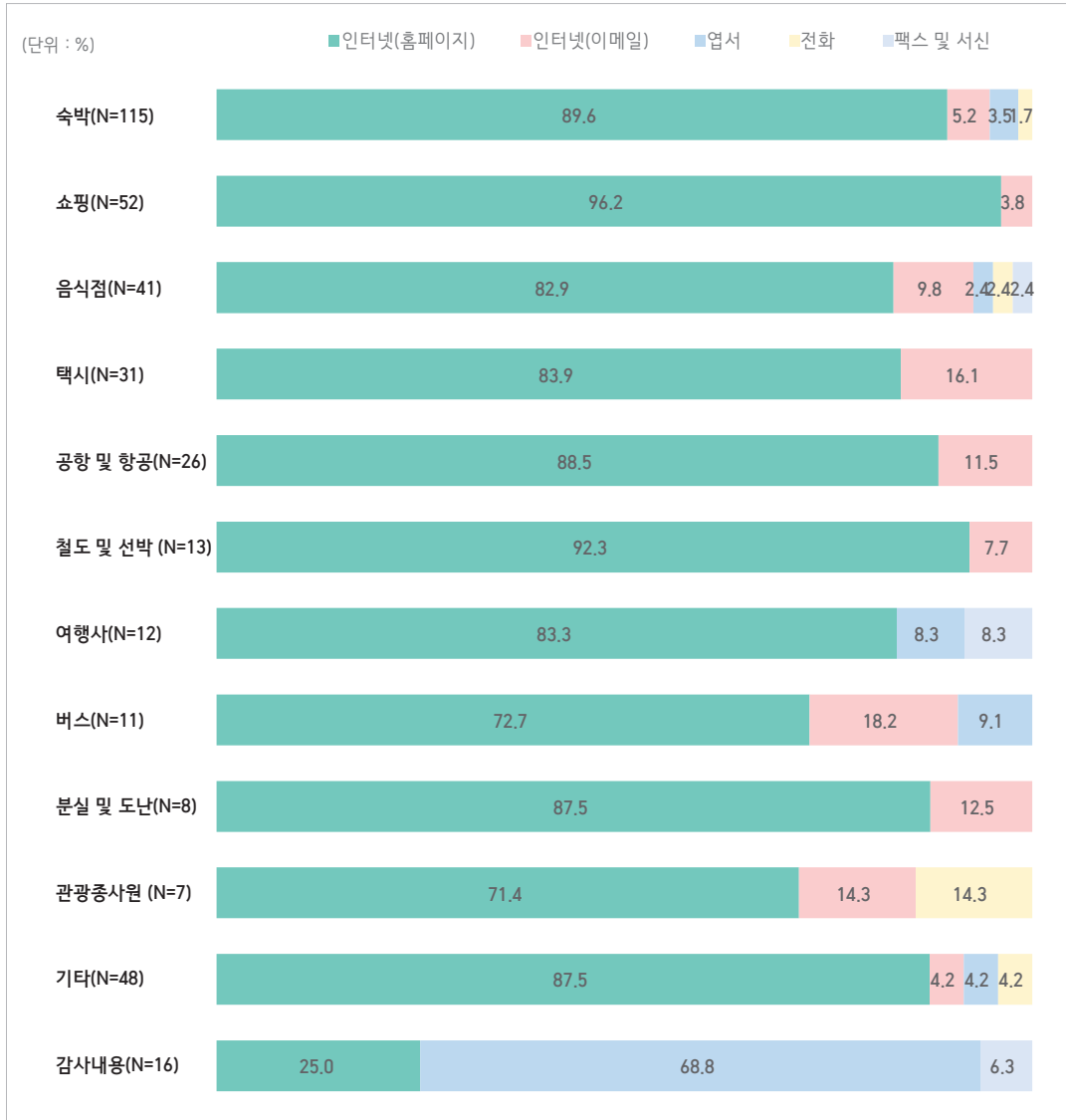
- 2020년 관광불편신고 유형별/국가별 분석 결과 내국인 신고 비율이 높은 유형은 ‘숙박’, ‘음식점’ 등으로 나타남. 중화권 및 일본인 여행객은 ‘쇼핑’, ‘택시’ 관련 신고 비율이 상대적으로 높은 편임.

- 2020년 관광불편신고 유형별/국가별 현황 -



- 2020년 관광불편신고 유형별 접수방법별 분석 결과 ‘인터넷(홈페이지)’을 통한 접수비율이 대부분 유형에서 높게 나타남.

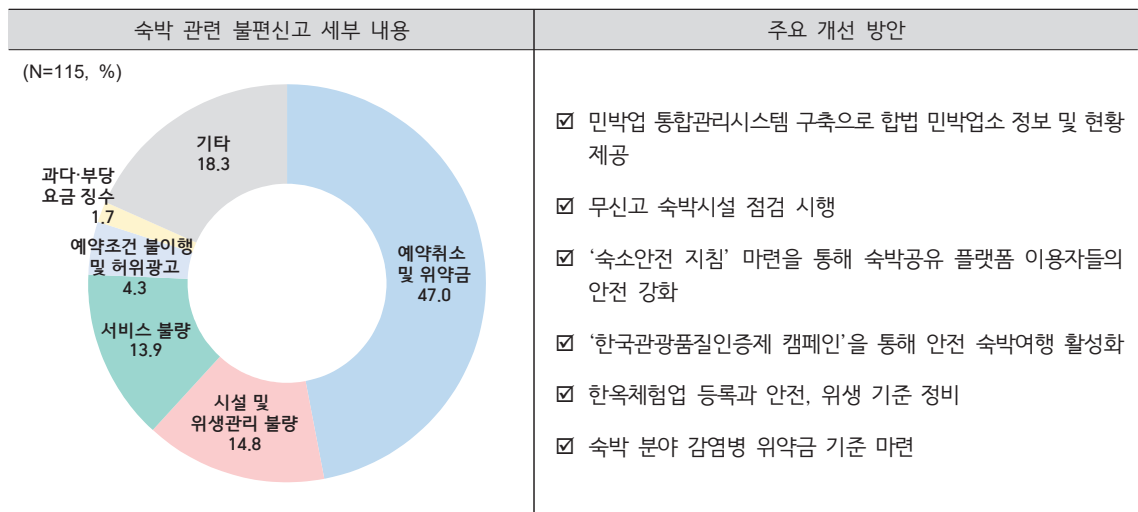
- 2020년 관광불편신고 유형별/접수방법별 현황 -



## 2) 주요 불편유형별 주요 불편내용 및 개선 방안

### ① 숙박

- 숙박 관련 불편신고는 115건으로 집계되었으며, 구성비는 31.6%로 전년 대비 18.3%p 증가함. 세부 불편 내용은 ‘예약취소 및 위약금’ 47.0%, ‘시설 및 위생관리 불량’ 14.8%, ‘서비스 불량’ 13.9% 등의 순으로 나타남.
- 주요 개선 방안으로는 민박업 통합관리시스템 구축 및 무신고 숙박시설 점검을 통한 불법 운영 의심 숙박시설을 단속하고, ‘숙소안전 지침’ 마련 및 ‘한국관광품질인증제 캠페인’ 추진 등을 통한 안전 숙박여행 활성화 정책 등이 추진됨.



### ② 쇼핑

- 쇼핑 관련 불편신고는 52건으로 집계되었으며, 구성비는 14.3%로 전년 대비 13.6%p 감소함. 세부 불편 내용은 ‘가격시비’ 30.8%, ‘불친절’, ‘환불 및 제품교환 요청’이 각 15.4% 등의 순으로 나타남.
- 주요 개선 방안으로는 외래관광객의 쇼핑 편의 제고를 위해 즉시 환급형 사후면세점 확충, 쇼핑 해외 판로 개척을 위한 온라인 쇼핑관광 이벤트 및 박람회 전개, 소비자의 합리적인 구매 지원을 위한 가격표시제 이행실태 점검 등이 추진됨.

쇼핑 관련 불편신고 세부 내용	주요 개선 방안
<p>(N=52, %)</p> <p>가격대비 30.8 불친절 15.4 환불 및 제품교환 요청 15.4 부가세 환급 11.5 타송지연 및 내역오류 5.8 제품 및 맞춤불량 5.8 기타 15.4</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ 외래관광객 쇼핑 편의 향상 도모를 위한 즉시환급형 사후면세점 확충 및 즉시환급 한도 금액 확대</li> <li>☑ 코리아그랜드 세일, 개별관광 박람회 등 쇼핑 관련 이벤트 추진을 통해 해외 판로 개척 및 방한 관광 상품 선판매 등 추진</li> <li>☑ 정확한 가격 제공 등 소비자의 합리적인 쇼핑 지원을 위한 가격표시제 이행실태 점검</li> <li>☑ 매장 안내 및 구매 물건 배송 시스템 구축 등 외래관광객의 쇼핑 편의 제고를 위한 스마트쇼핑거리 조성 사업 추진</li> </ul>

### ③ 음식점

- 음식점 관련 불편신고는 41건으로 집계되었으며, 구성비는 11.3%로 전년 대비 4.0%p 증가함. 세부 불편 내용은 ‘서비스 불량’ 17.1%, ‘비싼 음식가격 및 가격표시 불량’ 9.8%, ‘부당요금 청구’ 및 ‘음식품질 및 위생관리 상태 불량’이 각 4.9% 등의 순으로 나타남.
- 주요 개선 방안으로는 ‘한국관광품질인증제’ 음식점에 확대 도입, ‘음식점 종합매뉴얼’ 발간 및 식품위생법령 개정을 통해 안전 수칙·위생관리 강화, 외국인 관광객을 위한 한국관광 홍보 프로모션 진행 및 음식명 외국어 번역 표기 기준 마련과 번역 제공 등이 추진됨.

음식점 관련 불편신고 세부 내용	주요 개선 방안
<p>(N=41, %)</p> <p>서비스 불량 17.1 비싼 음식가격 및 가격표시 불량 9.8 부당요금 청구 4.9 음식품질 및 위생관리 상태 불량 4.9 기타 63.4</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ ‘한국관광품질인증제’ 음식점에 확대 도입</li> <li>☑ ‘음식점 종합매뉴얼’ 발간, 식품위생법령 개정을 통한 음식점 위생 및 안전 수칙 관리 강화</li> <li>☑ 중소 외식업체 및 온라인 플랫폼 메뉴에 영양정보 표시 확대</li> <li>☑ 무슬림 방한 관광 만족도 제고를 위한 할랄 레스토랑 위크 개최 및 무슬림 친화식당 확대</li> <li>☑ 음식명 외국어 번역 표기 기준 마련 및 외국어 번역 제공</li> </ul>

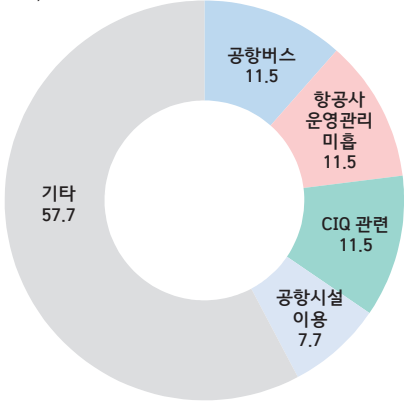
#### ④ 택시

- 택시 관련 불편신고는 31건으로 집계되었으며, 구성비는 8.5%로 전년 대비 8.2%p 감소함. 세부 불편 내용은 '부당요금 징수 및 미터기 사용거부'가 54.8%로 가장 높은 편이며, 다음으로 '난폭운전 및 우회운전', '운전사 불친절'이 각각 16.1% 등의 순으로 나타남.
- 주요 개선 방안으로는 택시 서비스 개선을 위한 택시규제 완화, 택시 운전자 원격 본인확인 시스템 도입, 외국인관광택시 투입 등 택시 서비스 품질 향상을 위한 다양한 제도가 추진됨.

택시 관련 불편신고 세부 내용	주요 개선 방안														
<p>(N=31, %)</p> <table border="1"> <caption>택시 관련 불편신고 세부 내용 (N=31, %)</caption> <thead> <tr> <th>불편신고 내용</th> <th>비율 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>부당요금 징수 및 미터기 사용거부</td> <td>54.8</td> </tr> <tr> <td>운전사 불친절</td> <td>16.1</td> </tr> <tr> <td>난폭운전 및 우회운전</td> <td>16.1</td> </tr> <tr> <td>운전사 호객 행위</td> <td>6.5</td> </tr> <tr> <td>승차거부 및 도중하차 강요</td> <td>3.2</td> </tr> <tr> <td>기타</td> <td>3.2</td> </tr> </tbody> </table>	불편신고 내용	비율 (%)	부당요금 징수 및 미터기 사용거부	54.8	운전사 불친절	16.1	난폭운전 및 우회운전	16.1	운전사 호객 행위	6.5	승차거부 및 도중하차 강요	3.2	기타	3.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ 중형 택시에서 대형·고급 택시 면허전환 자격요건을 완화하는 등 택시규제 완화를 통한 서비스 개선 도모</li> <li>☑ 택시 운전자 원격 본인확인 시스템 도입으로 택시 운전자의 업무 편의 향상 및 승차거부 사례 방지</li> <li>☑ 외국인관광택시 투입으로 서울 이동 해외 입국자 이동 편리성 향상</li> <li>☑ 택시 승차대 확대로 택시 이용 편의성 향상(인천광역시)</li> <li>☑ 택시 서비스 개선을 위한 '택시 서비스 평가제' 시행</li> </ul>
불편신고 내용	비율 (%)														
부당요금 징수 및 미터기 사용거부	54.8														
운전사 불친절	16.1														
난폭운전 및 우회운전	16.1														
운전사 호객 행위	6.5														
승차거부 및 도중하차 강요	3.2														
기타	3.2														

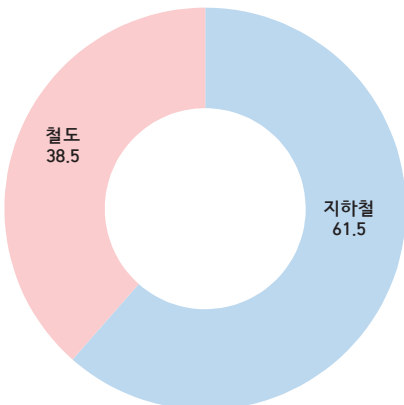
#### ⑤ 공항 및 항공

- 공항 및 항공 관련 불편신고는 26건으로 집계되었으며, 구성비는 7.1%로 전년 대비 1.1%p 감소함. 세부 불편 내용은 '공항버스', '항공사 운영관리 미흡', 'CIQ 관련'이 각각 11.5%를 차지함.
- 주요 개선 방안으로는 외국인 관광객의 출입국 편의 제고를 위한 복수비자 발급 대상 확대, 전자여행허가제 도입 추진, 자동출입국심사대 확충, 외국인 의사소통 장벽 해소를 위한 캠페인 진행 등의 정책과 지방 관광 활성화를 위한 지방공항 입국 외국인 관광객 대상 관광패키지 구성, 코로나19 대응 방역/검역 강화 등의 정책이 추진됨.

공항 및 항공 관련 불편신고 세부 내용	주요 개선 방안
<p>(N=26, %)</p>  <p>공항공시 11.5</p> <p>항공사 운영관리 미흡 11.5</p> <p>CIQ 관련 11.5</p> <p>공항시설 이용 7.7</p> <p>기타 57.7</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ 동남아 및 중국인 방한 외래객 대상 복수비자 발급 대상 확대를 통한 방한 관광객 출입국 편의 제고</li> <li>☑ 전자여행허가제 도입, 자동출입국심사대 교체 및 증설을 통한 입국심사 방식 간소화 추진</li> <li>☑ '케어 앤 리슨 캠페인'을 통한 외국인 의사소통 장벽 해소</li> <li>☑ 지방공항 입국 외국인 관광객 대상 지역관광 모델 (코리아토탈관광패키지, KOTP) 제공 및 지원을 통한 지방 관광 활성화 추진</li> <li>☑ 코로나19 대응을 위한 방역 강화 및 검역심사 진행으로 특별입국절차 확대 시행</li> </ul>

## ⑥ 철도 및 선박

- 철도 및 선박 관련 불편신고는 13건으로 집계되었으며, 구성비는 3.6%로 전년 대비 0.3%p 증가함. 세부 불편 내용은 지하철 61.5%, 철도 38.5%로 나타남.
- 주요 개선 방안으로는 외국인 관광객을 위한 스마트 관광안내 시스템 제공, 구글 지도 서비스와 교통플랫폼 연동을 통한 열차 승차권 예약 서비스 제공, 역사 내 AI 음성인식 승차권 자동발매기 도입, 역사 내 유인보관소 확충 및 안내표지판 디자인 표준지침 마련 등의 교통 환경 개선 및 이용 편의성 제고를 위한 다양한 정책이 추진됨.

철도 및 선박 관련 불편신고 세부 내용	주요 개선 방안
<p>(N=13, %)</p>  <p>지하철 61.5</p> <p>철도 38.5</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ 외국인 관광객을 위한 스마트 관광안내 시스템 제공</li> <li>☑ 구글 지도 서비스와 교통플랫폼 연동을 통한 열차 승차권 예약 서비스 제공</li> <li>☑ 서울 지하철역 내 디지털 공공정보 안내 서비스 운영</li> <li>☑ 공항철도 내 AI 음성인식 승차권 자동발매기 도입</li> <li>☑ 철도 역사 주차장에 카셰어링 전용구역 마련을 통한 철도 연계교통 이용 편의 증진</li> <li>☑ 지하철 역사 내 유인보관소 확충</li> <li>☑ 철도 여객 보상 및 환불 기준 개선</li> <li>☑ 안내표지판 디자인 표준지침 마련을 통해 편리성 제고</li> </ul>

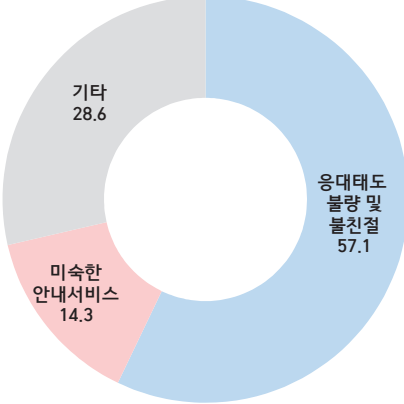
⑦ 여행사

- 여행사 관련 불편신고는 12건으로 집계되었으며, 구성비는 3.3%로 전년 대비 3.4%p 감소함. 세부 불편 내용은 ‘계약해지 및 환불’ 50.0%, ‘옵션상품 등 쇼핑 관련’ 16.7%, ‘계약조건 불이행’ 8.3% 등의 순으로 나타남.
- 주요 개선 방안으로는 여행업 결격사유 강화 및 여행사 정보공개 확대, 소비자분쟁해결기준 개정, 우수여행사 선정 제도 마련, 여행업 종사자 대상 직무역량강화 교육 실시, 중국전담여행사 관리강화를 통한 고품질 여행상품 개발 유도 등 여행환경 및 품질 개선을 위한 정책이 추진됨.

여행사 관련 불편신고 세부 내용 (N=12, %)	주요 개선 방안
<p>계약해지 및 환불 50.0</p> <p>옵션상품 등 쇼핑관련 16.7</p> <p>계약조건 불이행 8.3</p> <p>기타 25.0</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ 여행업 결격사유 강화 및 여행사 정보공개 확대로 소비자 피해 발생 가능성 축소</li> <li>☑ 소비자분쟁해결기준 개정 및 여행업 표준약관에 적용</li> <li>☑ 우수여행사 선정 제도 마련을 통한 국내여행 활성화 촉진</li> <li>☑ 여행업 종사자 대상 직무역량강화 교육 실시 등 여행업 경쟁력 강화</li> <li>☑ 여행불편처리센터 처리사항 분석 결과 공유를 통한 여행업계 자발적 시정 유도</li> <li>☑ 중국전담여행사 관리강화를 통한 엄격한 시장관리 및 고품질 여행상품 개발 유도</li> </ul>

⑧ 관광종사원

- 관광종사원 관련 불편신고는 7건으로 집계되었으며, 구성비는 1.9%로 전년과 동일한 수준을 유지함. 세부 불편 내용으로 ‘응대태도 불량 및 불친절’ 57.1%, ‘미숙한 안내서비스’ 14.3% 등이 주로 나타남.
- 주요 개선 방안으로 여행업 종사자 대상 환대교육 실시, 유니버설 관광환경 조성을 위한 관광업 종사자 교육, 여행업 종사자 대상 안전 및 위기관리 능력 강화 노력, 관광통역안내사 한시 자격증제도 도입 및 소수어 관광통역안내사 양성 확대를 통한 관광통역안내사 수급 불균형 해소 등의 정책이 추진됨.

관광종사원 관련 불편신고 세부 내용	주요 개선 방안								
<p>(N=7, %)</p>  <table border="1"> <caption>관광종사원 관련 불편신고 세부 내용 (N=7, %)</caption> <thead> <tr> <th>분류</th> <th>비율 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>응대태도 불량 및 불친절</td> <td>57.1</td> </tr> <tr> <td>기타</td> <td>28.6</td> </tr> <tr> <td>미숙한 안내서비스</td> <td>14.3</td> </tr> </tbody> </table>	분류	비율 (%)	응대태도 불량 및 불친절	57.1	기타	28.6	미숙한 안내서비스	14.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ 관광업계 종사자 대상 찾아가는 환대교육 실시를 통한 관광객 대상 제공 서비스 품질 향상 도모</li> <li>☑ 유니버설 관광환경 조성을 위한 관광업 종사자 교육</li> <li>☑ 여행업 종사자 안전 및 위기관리 대응 능력 강화를 위한 교육 점검</li> <li>☑ 관광통역안내사 한시 자격증제도 도입을 통한 관광통역안내사 수급 불균형 해소 및 여행업 결격사유 강화</li> <li>☑ 아랍어, 베트남어, 태국어 등 소수어 관광통역안내사 양성 확대</li> </ul>
분류	비율 (%)								
응대태도 불량 및 불친절	57.1								
기타	28.6								
미숙한 안내서비스	14.3								



### 3 2020년 관광불편신고 분석 총평

#### ① 전반적인 불편신고 접수건수 감소 및 내국인 신고 구성비 증가

- 관광불편신고 접수는 지속적으로 높은 증가 추세를 보이며 2016년 이래로 매년 1,200건 전후 수준을 유지했으나, 2020년 코로나19의 여파로 방한 외국인 관광객 수가 크게 감소함에 따라 불편신고 건수도 큰 폭으로 감소한 364건이 집계됨.
- 내·외국인별로 살펴보면, 2020년 접수된 불편사항 364건 중 외국인의 신고는 272건으로 전년 1,023건 대비 751건 감소했으며, 구성비 역시 13.1%p 감소한 74.7%로 집계됨. 내국인의 신고 역시 전년 대비 50건 감소한 92건으로 집계되었으나, 전체 불편신고 건수의 감소로 구성비는 13.1%p 증가한 25.3%로 약 두 배 가량 증가함.
- 내국인의 신고 비율이 특히 증가한 유형은 ‘숙박’ 관련으로, 2019년 구성비 31.0%에서 2020년 53.3%로 다소 큰 폭으로 증가했으며, 숙박 관련 불편신고 세부 내용 중 ‘시설 및 위생관리 불량’ 관련이 가장 많이 집계됨.

#### ② ‘숙박’ 및 ‘음식점’ 관련 외국인 불편신고 증가

- 2020년 접수된 불편사항 364건 중 외국인의 신고가 272건으로 74.7%를 차지함.
- 전체 불편신고 건수의 감소로 모든 불편 유형에서 신고건수가 감소한 가운데 구성비도 외국인의 ‘숙박’ 관련 신고가 2019년 10.9%에서 2020년 24.3%로 큰 폭으로 증가했으며 전체 불편 유형 중 1위를 차지함. 숙박 관련 신고 세부 내용으로는 ‘예약취소 및 위약금’이 가장 많았으며, 구성비 역시 전년보다 증가함.
- 한편, ‘음식점’ 관련 외국인 신고도 소폭 증가를 보였는데, 2019년 구성비 6.4%에서 2020년 11.4%로 집계됨.

#### ③ 불편신고 발생지역 서울 집중 지속적 완화 추세, 주요 지역 외 ‘기타 지역’ 증가

- 2020년 접수된 불편사항 364건에 대한 발생지역별 현황은 51.1%가 ‘서울’에서 발생한 것으로 집계되며, 2018년 64.4%, 2019년 60.9%에 이어 최근 3년 서울지역 발생 비율이 지속적으로 감소 추세를 보임.
- 한편, ‘서울/부산/인천/제주’ 등 주요 지역 이외의 ‘기타 지역’ 발생 비율이 2020년 21.4%로 전년(12.5%) 대비 큰 폭으로 증가해 주요 지역에 집중되는 현상이 완화되는 경향을 보임.



## 관광불편신고 현황





## 1 연도별 접수현황

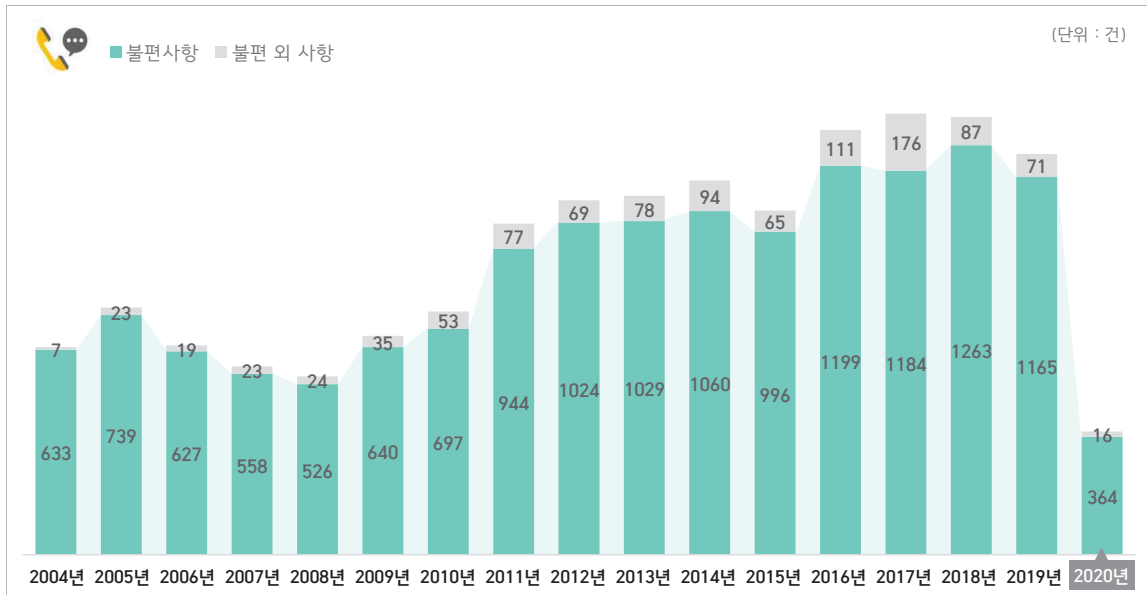
- 방한 외래객 입국자 수는 2009년 약 780만 명, 2010년 약 880만 명, 2011년 약 980만 명, 2012년 약 1,114만 명, 2013년 약 1,218만 명, 2014년 1,420만 명 등으로 매년 높은 성장세를 이어오고 있으며, 불편신고 접수건수 역시 2009년 이래 2년간 두 자리 수 증가율을 지속해 오던 중 2012년 1,024건, 2013년 1,029건, 2014년 1,060건으로 증가 추세를 이어오고 있다가, 2015년 메르스 영향으로 996건으로 다소 감소함. 2016년에는 다시 증가세로 전환되어 1,199건이 접수됨.
- 2017년 3월 중순부터 중국인 단체여행객 여행 금지 조치로 인해 인바운드 외국인 여행객이 22.7% 감소한 1,334만여 명 수준이었고, 불편사항 신고 접수는 1,184건으로 2016년 대비 15건 감소함. 2018년에도 여전히 중국인 단체여행객 감소의 영향이 지속된 가운데, 여행객 수는 1,535만여 명으로 증가해 불편사항 신고 접수는 전년 대비 79건 증가한 1,263건이 접수됨. 2019년 증가세를 유지하며 전체 여행객 수는 1,750만여 명으로 집계되었고, 불편사항 신고 접수는 전년 대비 98건 감소한 1,165건이 접수됨. 2020년은 코로나19의 영향으로 방한 외래관광객 수가 크게 감소한 252만여 명으로, 이에 따라 불편신고 접수건수 역시 크게 감소한 364건이 집계됨.

【표 1】 연도별 불편신고 접수현황(2004~2020년)

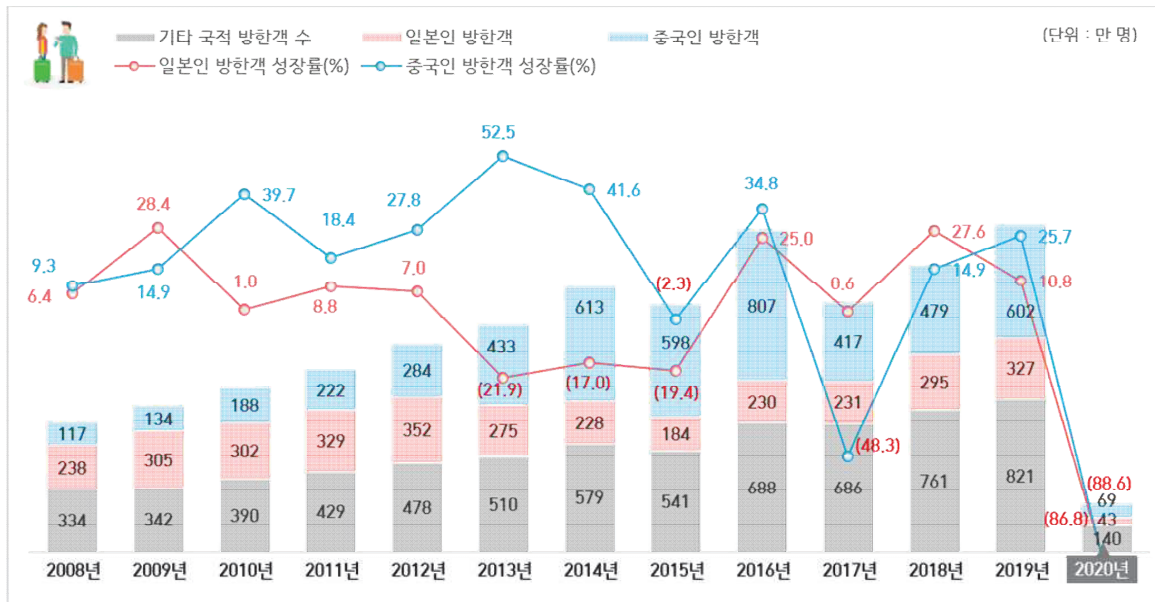
(단위 : 건)

연 도	불편사항	불편 외 사항	총 접수건수
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
2011	944	77	1,021
2012	1,024	69	1,093
2013	1,029	78	1,107
2014	1,060	94	1,154
2015	996	65	1,061
2016	1,199	111	1,310
2017	1,184	176	1,360
2018	1,263	87	1,350
2019	1,165	71	1,236
2020	364	16	380

【그림 1】 연도별 불편신고 접수현황(2004~2020년)



【그림 2】 연도별 외래객 국가별 방한 비율 및 주요시장 입국자 성장을



(출처: 한국관광공사 한국관광통계)

## 2 유형별 접수현황

### 1) 관광불편신고 유형별 접수현황

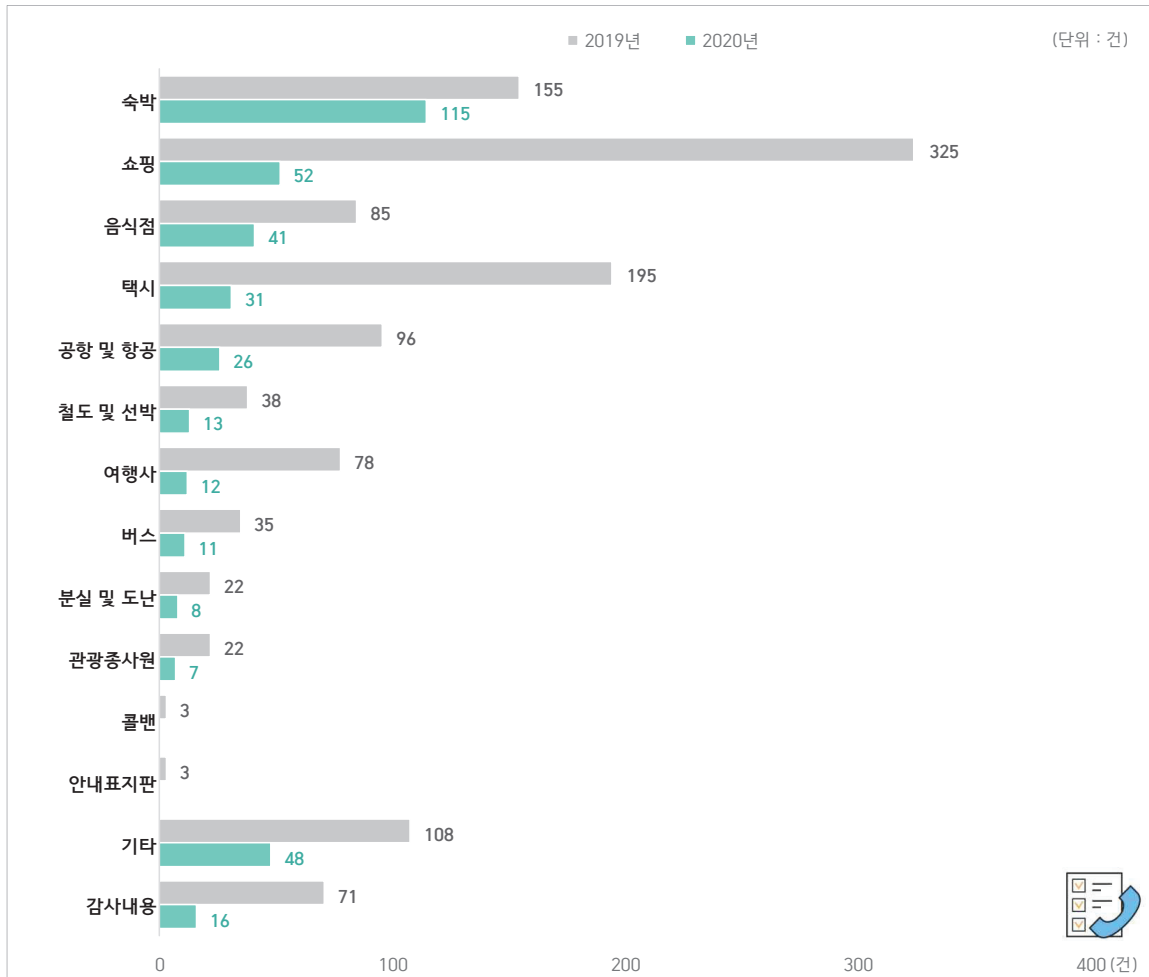
- 최근 4년간 관광불편신고 유형별 접수현황에 따르면 불편 유형 중 지속적으로 상위권을 유지해오던 ‘숙박’ 관련 불편신고가 2020년 불편사항 364건 중 31.6%(115건)로 가장 높은 비중을 차지함. 전년 대비 건수는 40건 감소하였으나, 전체 접수건수의 감소로 구성비는 큰 폭으로 증가함.
- 매년 관광불편신고 유형 가운데 가장 높은 비중을 차지해오던 ‘쇼핑’ 관련 불편접수는 2017년 구성비 28.0%(332건), 2018년 28.7%(363건), 2019년은 27.9%(325건)로 비슷한 수준을 유지하다가 2020년은 전체 364건 중 14.3%(52건)로 전년도 구성비의 절반 수준으로 큰 폭으로 감소함.
- 다음으로 ‘음식점’ 관련 불편은 전년 대비 구성비가 증가한 11.3%(41건)로 ‘쇼핑’ 다음으로 높은 불편신고 유형으로 나타남. ‘택시’ 관련 불편은 구성비 8.5%(31건)로 2019년도 구성비의 절반 수준으로 크게 감소함.
- 한편, ‘공항 및 항공’ 관련 불편은 전년 대비 소폭 감소한 7.1%(26건)로 나타났으며, ‘철도 및 선박’ 관련 불편은 전년대와 유사한 수준의 구성비 3.6%를 차지함.
- 그 밖에 ‘여행사’ 관련 불편은 구성비 3.3%로 전년 대비 구성비가 감소했으며, ‘버스’, ‘분실 및 도난’, ‘관광종사원’ 유형은 전년도 구성비와 비슷한 수준을 유지함.
- 2020년 접수된 불편 외 사항(감사내용 및 여행소감)은 16건으로 집계됨.

【표 2】유형별 접수현황(2017~2020년)

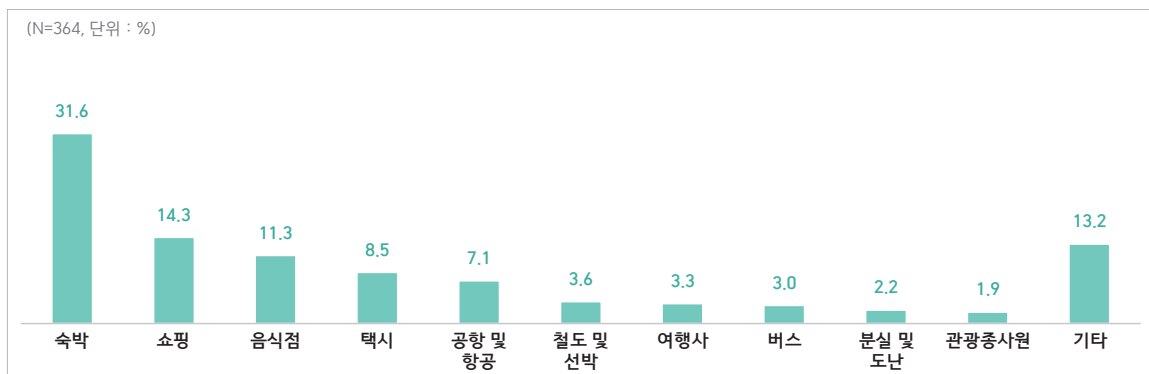
(단위 : 건, %)

유 형		2017년		2018년		2019년		2020년	
		건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
불편 사항	숙박	134	11.3	155	12.3	155	13.3	115	31.6
	쇼핑	332	28.0	363	28.7	325	27.9	52	14.3
	음식점	85	7.2	82	6.5	85	7.3	41	11.3
	택시	157	13.3	155	12.3	195	16.7	31	8.5
	공항 및 항공	94	7.9	124	9.8	96	8.2	26	7.1
	철도 및 선박	58	4.9	97	7.7	38	3.3	13	3.6
	여행사	97	8.2	74	5.9	78	6.7	12	3.3
	버스	35	3.0	41	3.2	35	3.0	11	3.0
	분실 및 도난	32	2.7	37	2.9	22	1.9	8	2.2
	관광종사원	22	1.9	15	1.2	22	1.9	7	1.9
	콜밴	5	0.4	8	0.6	3	0.3	-	-
	안내표지판	3	0.3	4	0.3	3	0.3	-	-
	기타	130	11.0	108	8.6	108	9.3	48	13.2
소 계		1,184	100.0	1,263	100.0	1,165	100.0	364	100.0
불편 외 사항	감사내용	176		87		71		16	
총 계		1,360		1,350		1,236		380	

【그림 3】 불편신고 유형별 접수현황(2019~2020년)



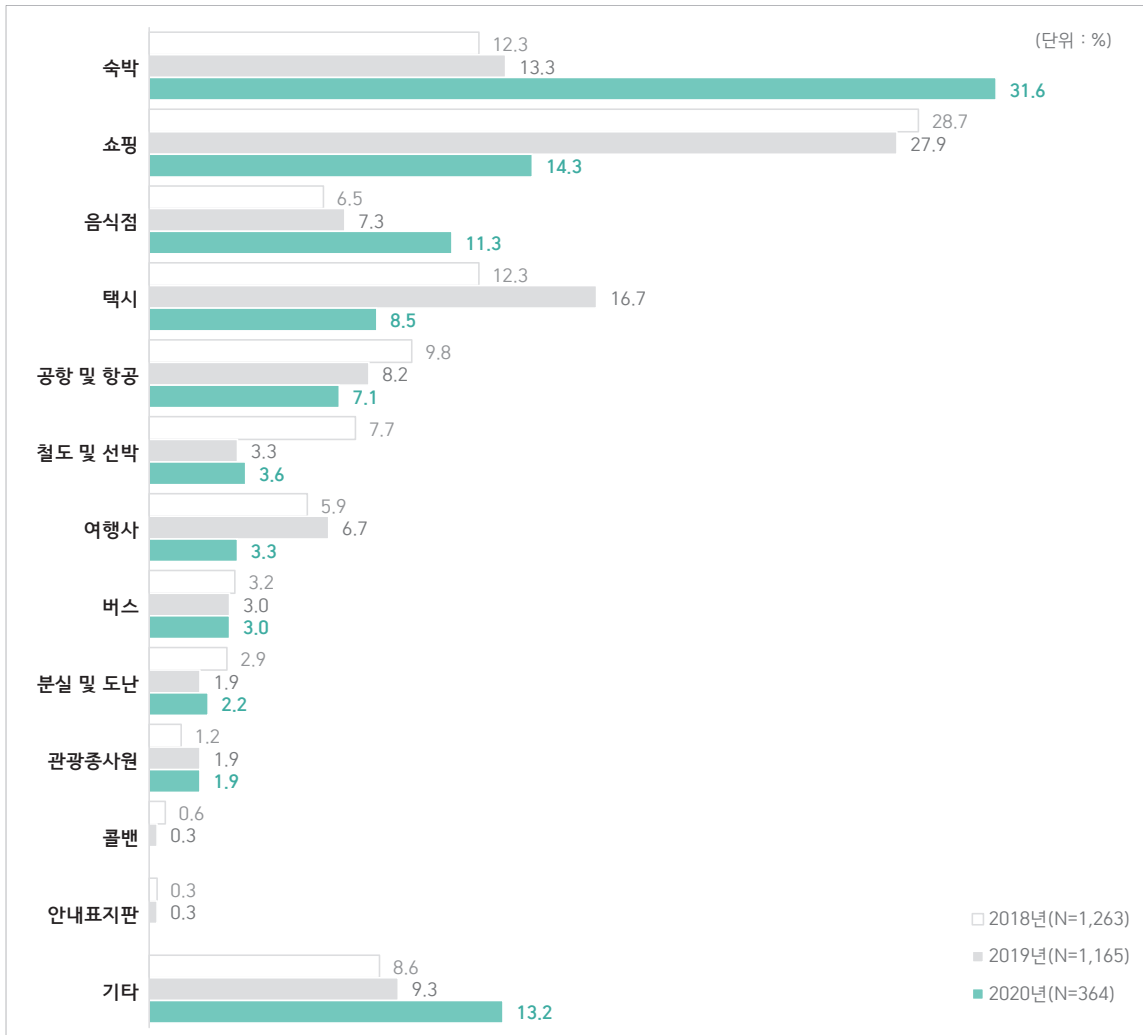
【그림 4】 2020년 불편사항 유형별 분포<sup>1)</sup>



1) 불편 외 사항(감사내용)은 제외한 분포임



【그림 5】 불편사항 유형별 접수비율(2018~2020년)<sup>2)</sup>



## 2) 관광불편신고 유형별 불편신고 세부 내용

- 관광불편신고 유형별 불편신고 세부 내용 분석 결과, 숙박 관련 불편으로 접수된 115건의 세부 분류 중 ‘예약취소 및 위약금’이 47.0%로 가장 높았으며, ‘시설 및 위생관리 불량’(14.8%), ‘서비스 불량’(13.9%) 등의 순으로 나타남.
- 쇼핑 관련 불편신고는 52건이 접수되었는데, 2019년과 마찬가지로 ‘가격시비’(30.8%)가 가장 높은 비중을 차지했으며, 이어 ‘불친절’ 및 ‘환불 및 제품교환 요청’(각 15.4%) 등이 주된 세부 유형으로 나타남.

2) 불편 외 사항(감사내용)은 제외한 분포임

○ 음식점 관련 불편신고는 41건으로 '서비스 불량'(17.1%), '비싼 음식가격 및 가격표시 불량'(9.8%)이 주된 유형으로 나타남. 택시 관련은 31건으로 '부당요금 징수 및 미터기 사용 거부' 불편접수가 54.8%로 가장 높은 비율을 차지했으며, 공항 및 항공은 전체 26건으로 주요 유형으로 '공항버스', '항공사 운영관리 미흡', 'CIQ 관련' 불편 접수비율이 각 11.5%로 집계됨.

○ 철도 및 선박 관련 불편사항은 13건으로, 세부 내용으로 '지하철' 관련 불편사항이 61.5%로 집계됨.

【표 3】 2018~2020년 불편사항 유형별 불편신고 세부 내용

(단위 : %)

유형	세부 불편 내용	구성비			유형	세부 불편 내용	구성비		
		2018	2019	2020			2018	2019	2020
숙박 (115건)	예약취소 및 위약금	20.0	16.1	47.0	철도 및 선박 (13건)	지하철	28.9	60.5	61.5
	시설 및 위생관리 불량	23.9	20.0	14.8		철도	69.1	36.8	38.5
	서비스 불량	20.0	29.0	13.9		선박	2.1	2.6	-
	예약조건 불이행 및 허위광고	7.1	7.1	4.3					
	과다·부당요금징수	6.5	5.2	1.7					
	도난 및 분실	4.5	1.9	-					
	기타	18.1	20.6	18.3					
쇼핑 (52건)	가격시비	34.4	35.7	30.8	여행사 (12건)	계약해지 및 환불	12.2	12.8	50.0
	불친절	11.8	14.5	15.4		옵션상품 등 쇼핑 관련	17.6	21.8	16.7
	환불 및 제품교환 요청	9.4	13.2	15.4		계약조건 불이행	23.0	20.5	8.3
	부가세 환급	15.7	9.5	11.5		안내서비스 불량	25.7	29.5	-
	택송지연 및 내역오류	9.4	10.8	5.8		부당요금 징수	2.7	1.3	-
	제품 및 맞춤불량	6.3	4.9	5.8		기타	18.9	14.1	25.0
	기타	12.9	11.4	15.4	버스 (11건)	서비스 불량	46.3	57.1	54.5
음식점 (41건)	서비스 불량	39.0	44.7	17.1	분실 및 도난 (8건)	기타	53.7	42.9	45.5
	비싼 음식가격 및 가격표시 불량	23.2	11.8	9.8		분실	75.7	77.3	100.0
	부당요금 청구	14.6	16.5	4.9	관광 종사원 (7건)	도난	24.3	22.7	-
	음식품질 및 위생관리 상태 불량	2.4	14.1	4.9		응대태도 불량 및 불친절	60.0	50.0	57.1
	기타	20.7	12.9	63.4		미숙한 안내서비스	13.3	18.2	14.3
						기타	20.0	18.2	28.6
택시 (31건)	부당요금 징수 및 미터기 사용 거부	48.4	44.1	54.8	콜밴 (0건)				
	난폭운전 및 우회운전	12.3	21.5	16.1					
	운전사 불친절	15.5	12.3	16.1	안내 표지판 (0건)				
	운전사 호객행위	-	0.5	6.5					
	승차거부 및 도중하차 강요	16.8	9.7	3.2					
	기타	7.1	11.8	3.2					
공항 및 항공 (26건)	공항버스	17.7	27.1	11.5	기타 (48건)				
	항공사 운영관리 미흡	25.8	25.0	11.5					
	CIQ 관련	22.6	24.0	11.5					
	공항시설 이용	30.6	20.8	7.7					
	기타	3.2	3.1	57.7					

### 3) 관광불편신고 내·외국인 접수현황

- 최근 3개년 내·외국인별 불편사항(불편 외 사항 제외) 접수현황 분석 결과, 내국인은 2018년 168건, 2019년 142건, 2020년 92건의 불편사항을 접수함. 신고 유형으로는 ‘숙박’ 관련 불편접수가 49건(53.3%)으로 가장 높은 비중을 차지하였으며, 이어 ‘음식점’ 관련 불편이 10건(10.9%) 등의 순으로 나타남.
- 외국인은 2018년 1,095건, 2019년 1,023건으로 유사한 수준의 접수건수를 유지하다가 2020년에는 코로나19의 영향으로 전년 대비 감소한 272건을 기록함. 유형별로는 ‘숙박’ 관련 불편접수가 66건(24.3%)으로 가장 많이 접수되었고, 이어 ‘쇼핑’ 관련 불편이 50건(18.4%) 집계되었으며, ‘택시’ 및 ‘음식점’ 관련 불편이 각각 31건(각 11.4%) 순으로 접수됨.

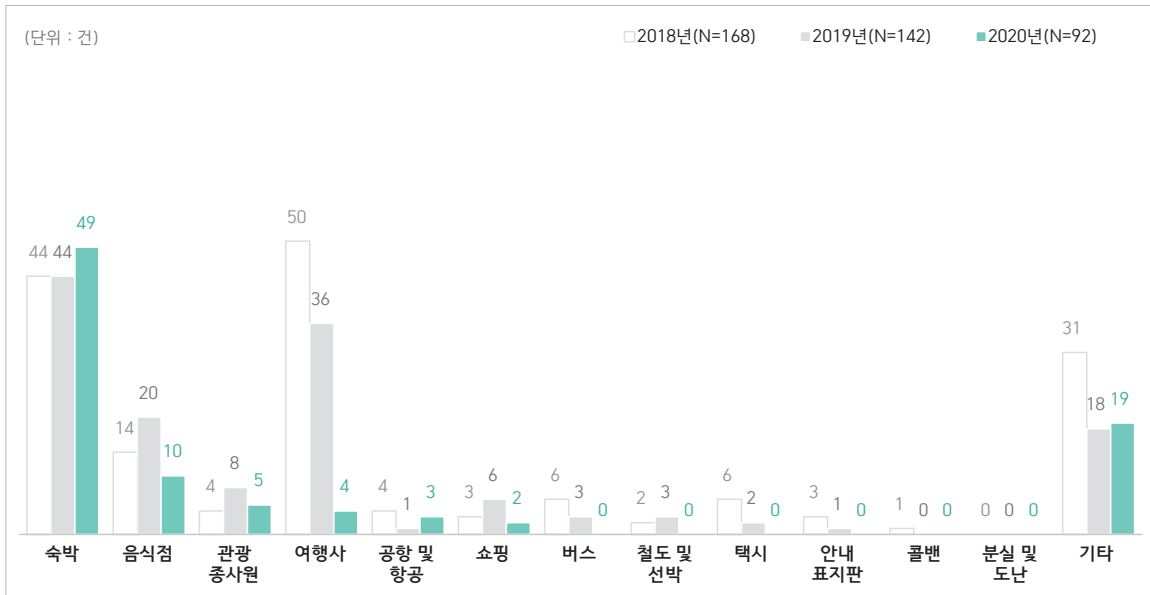
【표 4】 불편사항 내·외국인 접수현황(2018~2020년)<sup>3)</sup>

(단위 : 건, %)

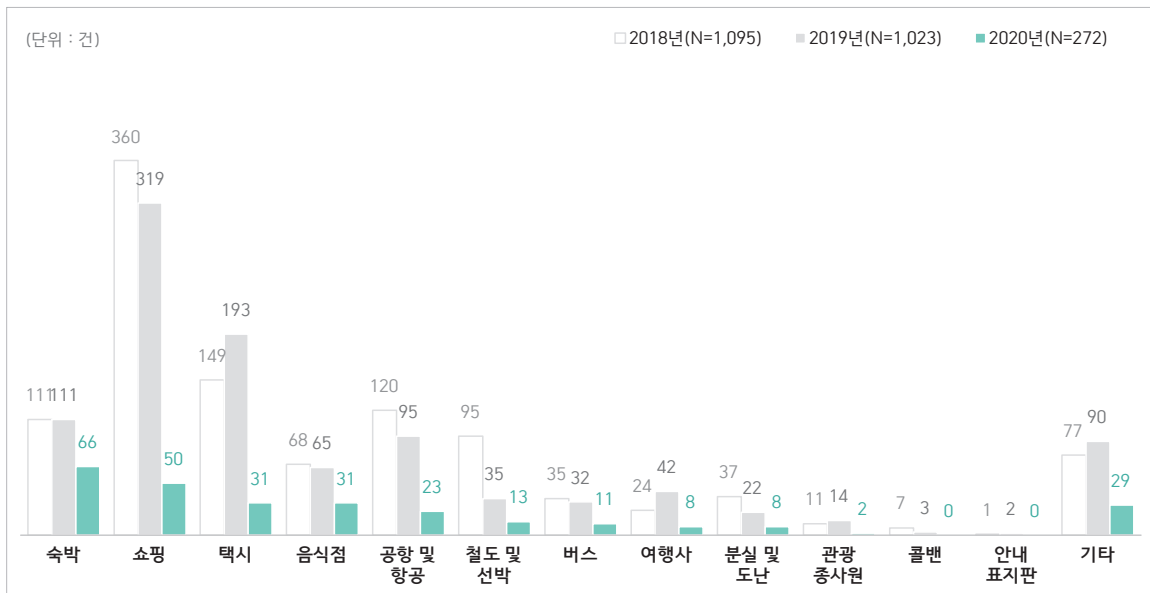
내국인							외국인						
유 형	2018년		2019년		2020년		유 형	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비		건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
숙박	44	26.2	44	31.0	49	53.3	숙박	111	10.1	111	10.9	66	24.3
음식점	14	8.3	20	14.1	10	10.9	쇼핑	360	32.9	319	31.2	50	18.4
관광종사원	4	2.4	8	5.6	5	5.4	택시	149	13.6	193	18.9	31	11.4
여행사	50	29.8	36	25.4	4	4.3	음식점	68	6.2	65	6.4	31	11.4
공항 및 항공	4	2.4	1	0.7	3	3.3	공항 및 항공	120	11.0	95	9.3	23	8.5
쇼핑	3	1.8	6	4.2	2	2.2	철도 및 선박	95	8.7	35	3.4	13	4.8
버스	6	3.6	3	2.1	-	-	버스	35	3.2	32	3.1	11	4.0
철도 및 선박	2	1.2	3	2.1	-	-	여행사	24	2.2	42	4.1	8	2.9
택시	6	3.6	2	1.4	-	-	분실 및 도난	37	3.4	22	2.2	8	2.9
안내표지판	3	1.8	1	0.7	-	-	관광종사원	11	1.0	14	1.4	2	0.7
콜밴	1	0.6	-	-	-	-	콜밴	7	0.6	3	0.3	-	-
분실 및 도난	-	-	-	-	-	-	안내표지판	1	0.1	2	0.2	-	-
기타	31	18.5	18	12.7	19	20.7	기타	77	7.0	90	8.8	29	10.7
총 계	168	100.0	142	100.0	92	100.0	총 계	1,095	100.0	1,023	100.0	272	100.0

3) 불편유형은 2020년 순위 기준이며, ‘불편 외 사항(감사내용)’은 제외된 현황임

【그림 6】 불편사항 내국인 유형별 접수현황(2018~2020년)



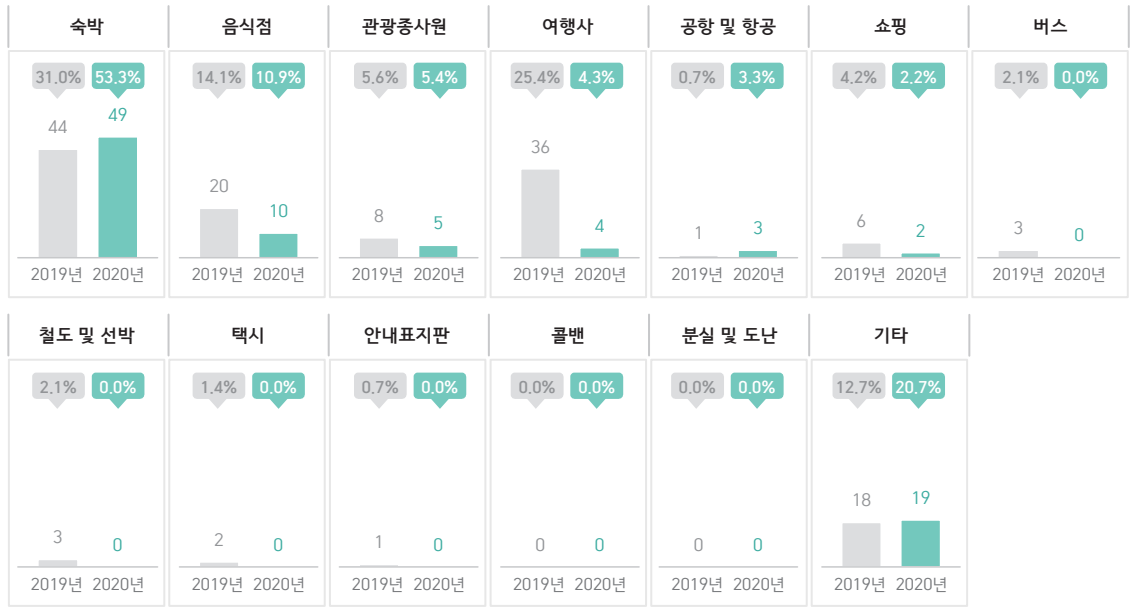
【그림 7】 불편사항 외국인 유형별 접수현황(2018~2020년)



관광불편신고 내국인 접수현황(2019년~2020년)

■ 2019년(N=142) ■ 2020년(N=92)

■ 건수(건) ■ 구성비(%)



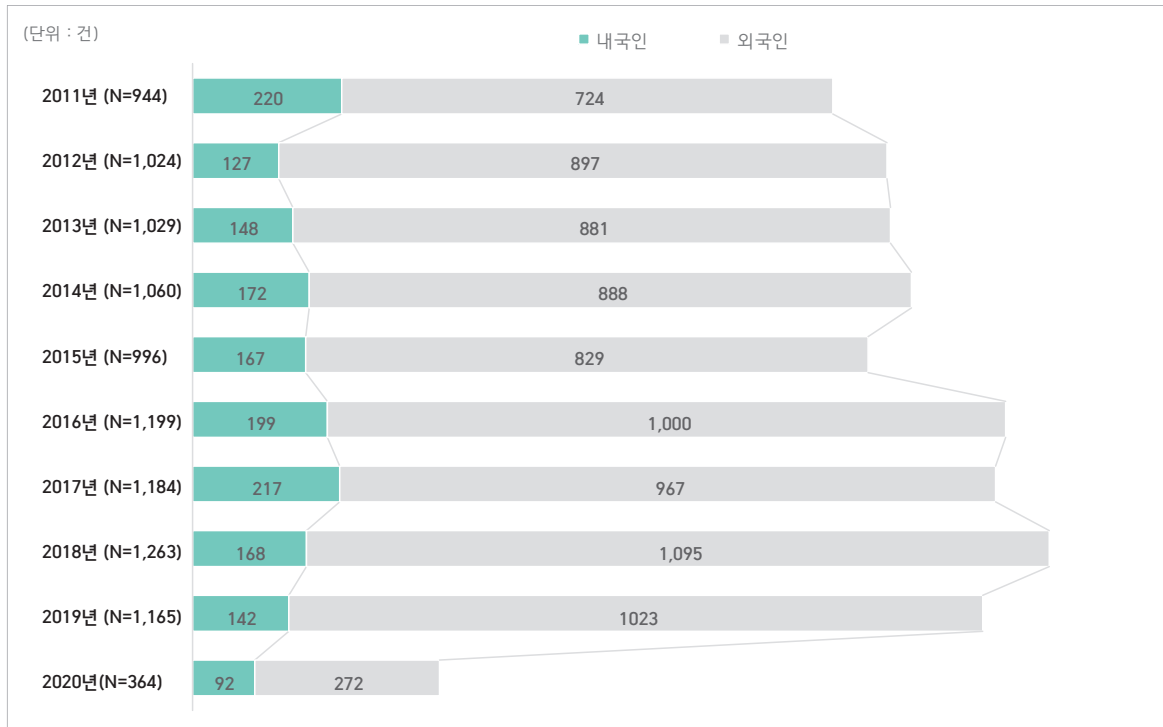
관광불편신고 외국인 접수현황(2019년~2020년)

■ 2019년(N=1,023) ■ 2020년(N=272)

■ 건수(건) ■ 구성비(%)



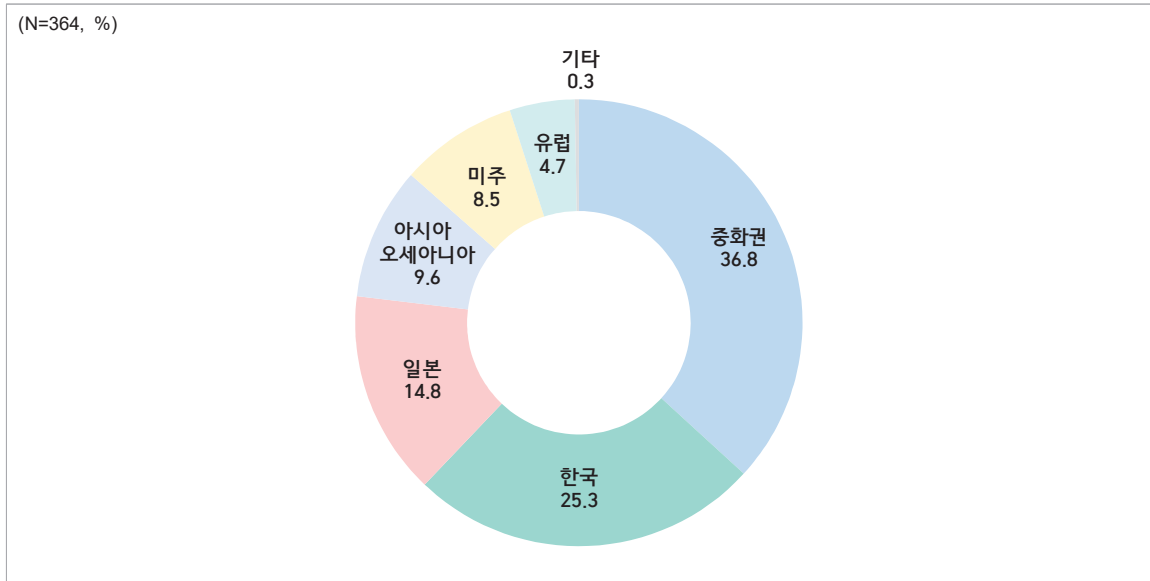
【그림 8】 내·외국인 불편사항 접수현황(2011~2020년)



#### 4) 관광불편신고 국가별 접수현황

- 불편사항 364건의 국가별 접수현황은 중화권이 가장 많은 36.8%를 차지했으며, 다음으로 한국(25.3%), 일본(14.8%), 아시아·오세아니아(9.6%), 미주(8.5%), 유럽(4.7%) 순임.

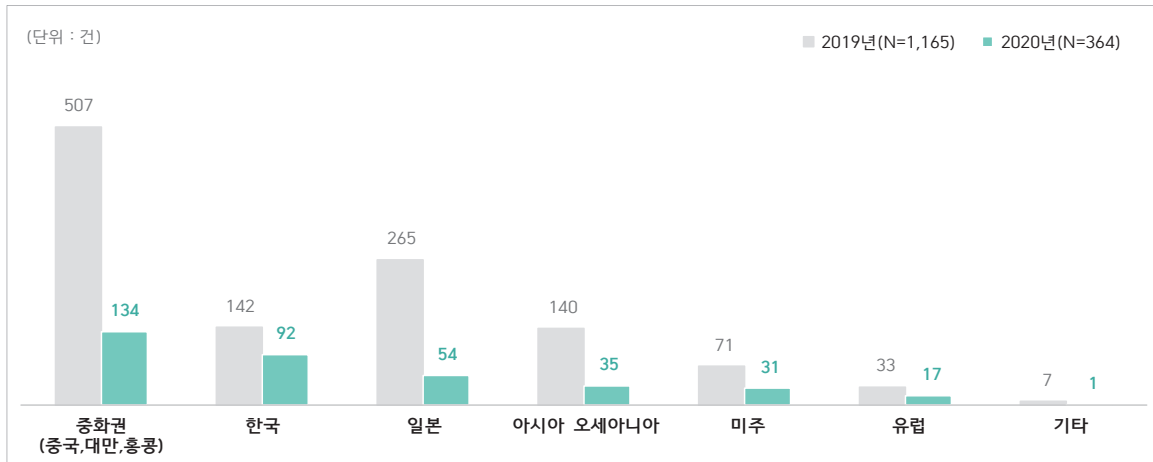
【그림 9】 2020년 관광불편신고 국가별 접수현황<sup>4)</sup>



- 중화권 여행객의 불편신고 접수건수는 2018년 492건(39.0%)에서 2019년 507건(43.5%)을 기록하며 증가 추세를 보였으나, 2020년에는 코로나19의 영향으로 인해 접수건수 및 구성비가 모두 감소한 134건(36.8%)으로 집계됨.
- 한국인의 불편신고 접수건수는 2018년 168건(13.3%), 2019년 142건(12.2%), 2020년 92건(25.3%)으로 감소 추세를 보였으나, 구성비 측면에서는 2020년 25.3%를 차지하며 전년 대비 13.1%p 증가하는 등 큰 변화 폭을 보임.
- 일본인의 불편신고 접수건수는 2018년 279건(22.1%)에서 2019년 265건(22.7%), 2020년 54건(14.8%)으로 감소 추세를 보임.
- 아시아·오세아니아 여행객의 접수건수는 전년 대비 105건 감소한 35건(9.6%)을 기록했으며, 미주 역시 40건 감소한 31건(8.5%)으로 나타남.

4) '불편 외 사항(감사내용)'은 제외된 현황임

【그림 10】 관광불편신고 국가별 접수현황(2019~2020년)



【표 5】 관광불편신고 국가별 접수현황(2018~2020년) : 감사내용 제외

(단위 : 건, %)

구 분	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
중화권(중국, 대만, 홍콩)	492	39.0	507	43.5	134	36.8
한 국	168	13.3	142	12.2	92	25.3
일 본	279	22.1	265	22.7	54	14.8
아시아·오세아니아	167	13.2	140	12.0	35	9.6
미 주	104	8.2	71	6.1	31	8.5
유 럽	43	3.4	33	2.8	17	4.7
기 타	10	0.8	7	0.6	1	0.3
총 계	1,263	100.0	1,165	100.0	364	100.0

【표 6】 관광불편신고 국가별 접수현황(2018~2020년) : 불편 외 사항(감사내용) 포함

(단위 : 건, %)

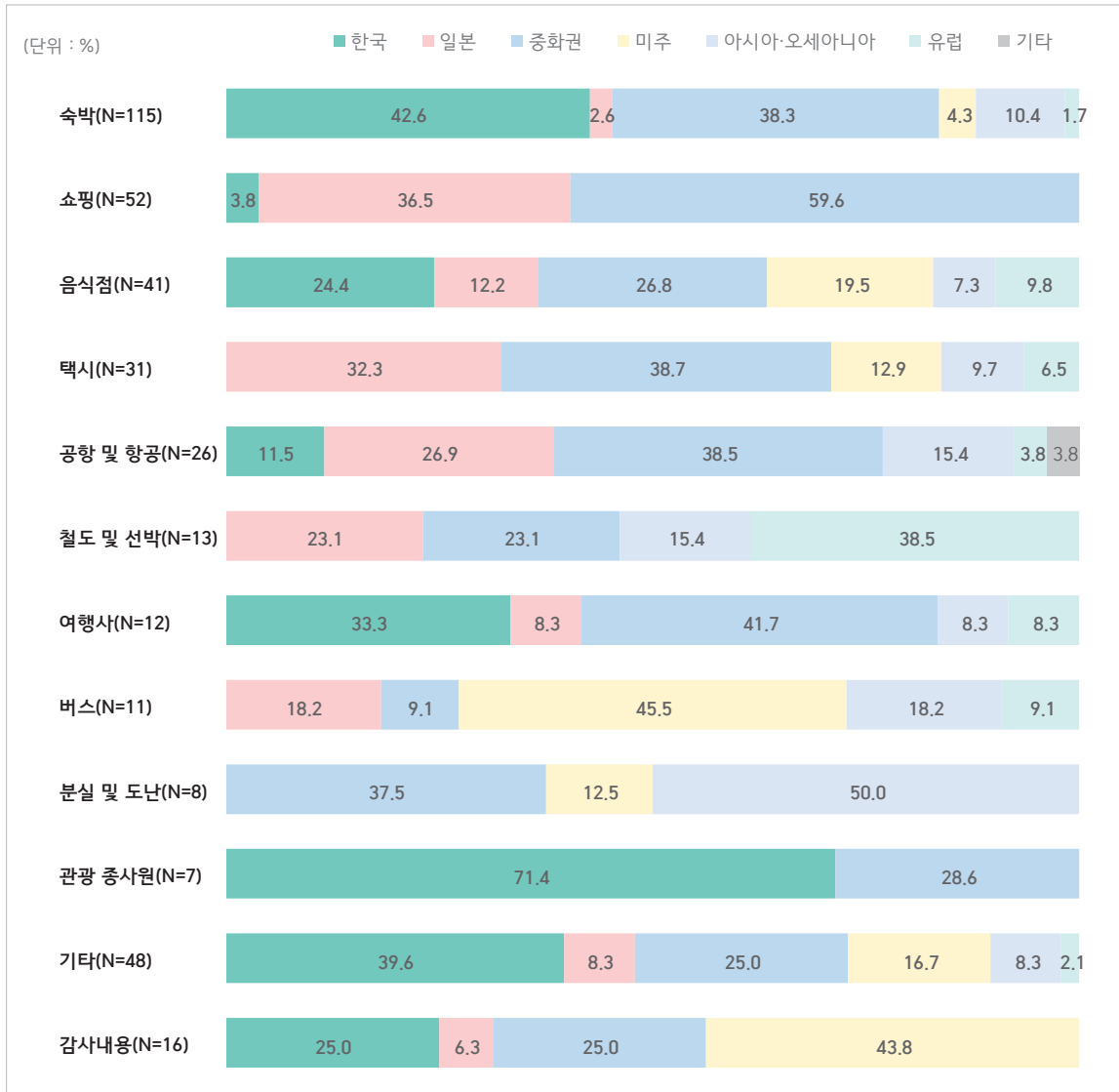
구 분	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
중화권(중국, 대만, 홍콩)	518	38.4	528	42.7	138	36.3
한 국	180	13.3	148	12.0	96	25.3
일 본	294	21.8	273	22.1	55	14.5
미 주	115	8.5	91	7.4	38	10.0
아시아·오세아니아	182	13.5	149	12.1	35	9.2
유 럽	49	3.6	38	3.1	17	4.5
기 타	12	0.9	9	0.7	1	0.3
총 계	1,350	100.0	1,236	100.0	380	100.0



## 5) 관광불편신고 유형별/국가별 접수현황

- 2020년 관광불편신고 유형에 대한 국가별 접수현황은 내국인 신고 비율이 높은 유형으로 ‘숙박’, ‘음식점’, ‘공항 및 항공’ 등이 나타남.
- 중화권 및 일본인 여행객 신고 비율이 높은 유형으로는 ‘쇼핑’, ‘택시’ 등임.

【그림 11】 2020년 관광불편신고 유형별/국가별 접수현황



- 최근 3년간 주요 국가별 불편신고 유형 분석 결과 내국인은 2018년 168건에서 2019년에는 26건 감소한 142건이 집계되었으며, 2020년에는 92건이 접수됨. 세부 유형별로는 지속적으로 접수건수 상위권을 차지하고 있는 ‘숙박’이 49건(53.3%)으로 전체 불편 유형 중 가장 많은 비중을 차지했으며, 이어 ‘음식점’이 10건(10.9%)으로 접수비율이 높은 편임.

【표 7】 관광불편신고 주요 국가별 접수현황(2018~2020년) : 한국

(단위 : 건, %)

구 분	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
숙박	44	26.2	44	31.0	49	53.3
음식점	14	8.3	20	14.1	10	10.9
관광종사원	4	2.4	8	5.6	5	5.4
여행사	50	29.8	36	25.4	4	4.3
공항 및 항공	4	2.4	1	0.7	3	3.3
쇼핑	3	1.8	6	4.2	2	2.2
버스	6	3.6	3	2.1	-	-
철도 및 선박	2	1.2	3	2.1	-	-
택시	6	3.6	2	1.4	-	-
안내표지판	3	1.8	1	0.7	-	-
콜벤	1	0.6	-	-	-	-
분실 및 도난	-	-	-	-	-	-
기타	31	18.5	18	12.7	19	20.7
소 계	168	100.0	142	100.0	92	100.0
감사내용	12		6		4	
총 계	180		148		96	

- 2020년 국가별 불편신고 접수 중 가장 많은 비율을 차지한 중화권 여행객의 불편유형 분석 결과, ‘숙박’ 관련 불편 접수가 44건으로 전체 불편접수 중 가장 많은 32.8%를 차지함.
- 그 밖에, ‘쇼핑’ 관련 신고는 31건으로 구성비 23.1%를 차지하였고, 이어 ‘택시’ 관련 불편접수는 12건으로 전년 구성비의 절반 수준인 9.0%로 집계됨.

【표 8】 관광불편신고 주요 국가별 접수현황(2018~2020년) : 중화권

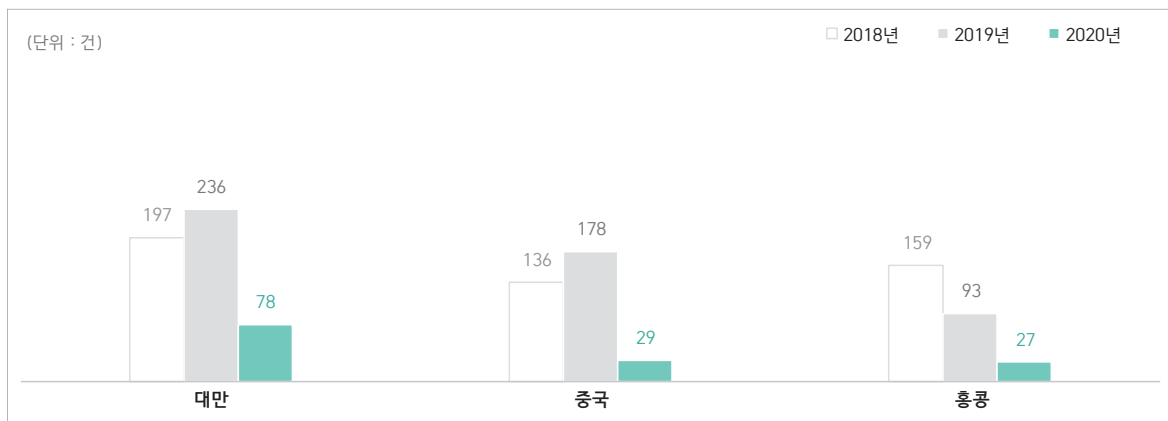
(단위 : 건, %)

구 분	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
숙박	58	11.8	59	11.6	44	32.8
쇼핑	166	33.7	147	29.0	31	23.1
택시	62	12.6	92	18.1	12	9.0
음식점	35	7.1	40	7.9	11	8.2
공항 및 항공	74	15.0	63	12.4	10	7.5
여행사	13	2.6	26	5.1	5	3.7
철도 및 선박	30	6.1	16	3.2	3	2.2
분실 및 도난	9	1.8	11	2.2	3	2.2
관광종사원	3	0.6	4	0.8	2	1.5
버스	9	1.8	11	2.2	1	0.7
콜밴	2	0.4	3	0.6	-	-
안내표지판	-	-	1	0.2	-	-
기타	31	6.3	34	6.7	12	9.0
소 계	492	100.0	507	100.0	134	100.0
감사내용	26		21		4	
총 계	518		528		138	

○ 중화권 세부 국가별 분석 결과, 대만인의 불편신고는 2018년 197건, 2019년 236건으로 증가 추세를 보이다가 2020년 78건으로 큰 폭으로 감소함. 중국인의 불편접수 역시 2018년 136건에서, 2019년에는 178건으로 큰 폭의 증가를 보였으나, 2020년 29건으로 대폭 감소함.

○ 홍콩인의 불편신고는 2018년 159건, 2019년 93건, 2020년 27건으로 지속적인 감소 추세를 보임.

【그림 12】 중화권 세부 국가별 관광불편신고 접수현황(2018~2020년)<sup>5)</sup>



5) 마카오 2건은 중국에 포함되며, '불편 외 사항(감사내용)'은 제외된 현황임

- 중화권 세부 국가별 불편신고 유형 분석 결과 대만에서 '숙박' 관련 불편신고가 가장 높은 비중을 차지하고 있으며, 중국 및 홍콩은 '쇼핑' 관련 불편접수 빈도가 높은 편임.

【표 9】 관광불편신고 주요 국가별 접수현황(2020년) : 중화권 세부 국가별

(단위 : 건, %)

구 분	대만		중국 <sup>6)</sup>		홍콩	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
숙박	36	46.2	3	10.3	5	18.5
쇼핑	17	21.8	6	20.7	8	29.6
음식점	6	7.7	4	13.8	1	3.7
택시	5	6.4	5	17.2	2	7.4
공항 및 항공	3	3.8	3	10.3	4	14.8
분실 및 도난	3	3.8	-	-	-	-
철도 및 선박	2	2.6	-	-	1	3.7
관광종사원	2	2.6	-	-	-	-
버스	1	1.3	-	-	-	-
여행사	-	-	4	13.8	1	3.7
안내표지판	-	-	-	-	-	-
콜밴	-	-	-	-	-	-
기타	3	3.8	4	13.8	5	18.5
소 계	78	100.0	29	100.0	27	100.0
감사내용	2		2		-	
총 계	80		31		27	

- 일본인 여행객 불편신고는 2018년 277건, 2019년에는 265건으로 집계되었으며, 2020년은 54건을 기록함.
- 일본인 여행객의 불편신고 유형 분석 결과 '쇼핑' 관련 신고가 전년 대비 117건 감소한 19건이 집계되었으며, 전체 신고건수의 감소로 구성비는 여전히 가장 높은 35.2%를 차지함. '택시' 관련 불편은 전년 대비 39건 감소한 10건(18.5%)으로 두 번째로 높은 불편유형 비중을 차지함.

6) 마카오 2건은 중국에 포함됨

【표 10】 관광불편신고 주요 국가별 접수현황(2018~2020년) : 일본

(단위 : 건, %)

구 분	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
쇼핑	149	53.4	136	51.3	19	35.2
택시	35	12.5	49	18.5	10	18.5
공항 및 항공	20	7.2	17	6.4	7	13.0
음식점	19	6.8	10	3.8	5	9.3
숙박	13	4.7	11	4.2	3	5.6
철도 및 선박	6	2.2	3	1.1	3	5.6
버스	4	1.4	4	1.5	2	3.7
여행사	2	0.7	3	1.1	1	1.9
분실 및 도난	10	3.6	3	1.1	-	-
관광종사원	2	0.7	3	1.1	-	-
안내표지판	-	-	1	0.4	-	-
콜밴	2	0.7	-	-	-	-
기타	17	6.1	25	9.4	4	7.4
소 계	277	100.0	265	100.0	54	100.0
감사내용	15		8		1	
총 계	294		273		55	

○ 기타 주요 국가별 불편신고 유형 분석 결과 미국 및 말레이시아는 ‘숙박’ 관련 불편신고 접수가 많은 편이며, 싱가포르의 ‘숙박’, ‘택시’, ‘음식점’, ‘철도 및 선박’ 관련 불편 접수가 고르게 나타남.

【표 11】 관광불편신고 주요 국가별 접수현황(2020년) : 기타 주요 국가별

(단위 : 건, %)

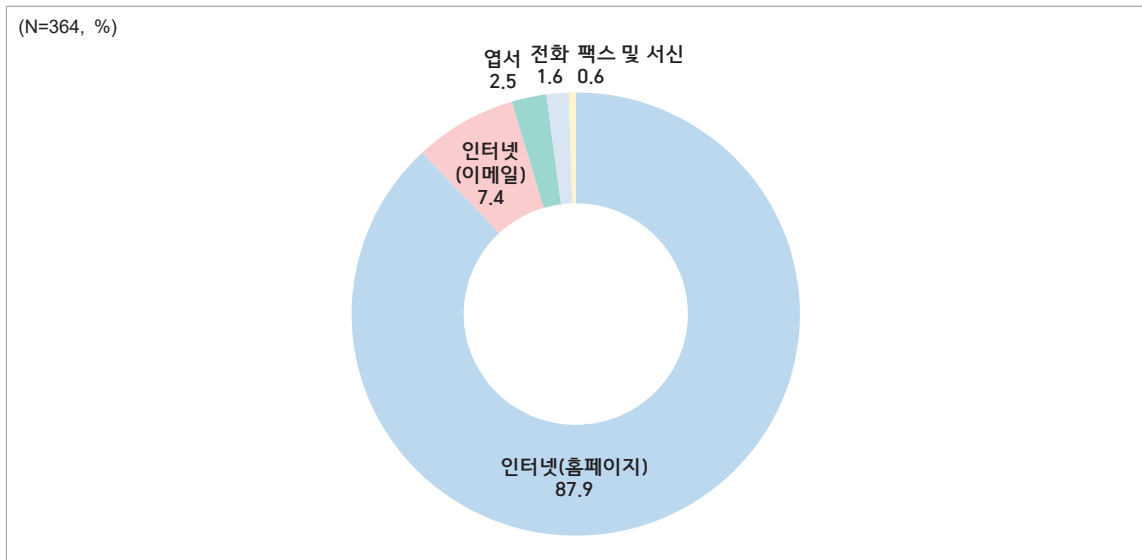
구 분	미국		싱가포르		말레이시아	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
숙박	5	20.8	2	18.2	5	50.0
택시	4	16.7	2	18.2	1	10.0
음식점	4	16.7	2	18.2	-	-
버스	2	8.3	-	-	2	20.0
분실 및 도난	1	4.2	1	9.1	1	10.0
철도 및 선박	-	-	2	18.2	-	-
공항 및 항공	-	-	1	9.1	-	-
여행사	-	-	-	-	1	10.0
쇼핑	-	-	-	-	-	-
관광종사원	-	-	-	-	-	-
안내표지판	-	-	-	-	-	-
콜밴	-	-	-	-	-	-
기타	8	33.3	1	9.1	-	-
소 계	24	100.0	11	100.0	10	100.0
감사내용	5		-		-	
총 계	29		11		10	

### 3 접수방법별 현황

#### 1) 관광불편신고 접수방법별 현황

- 2020년 관광불편신고 접수방법별 현황은 불편사항 364건 중 87.9%가 '인터넷(홈페이지)'을 통해 접수되어 가장 높은 비율을 차지했으며, 다음으로 '인터넷(이메일)' 7.4%, '엽서' 2.5%, '전화' 1.6%, '팩스 및 서신' 0.6% 순으로 나타남.
- 최근 3년간 접수방법 현황 분석 결과 '인터넷(홈페이지)'을 통한 불편신고 접수비율은 지속적으로 1위를 차지하고 있으며, '인터넷(이메일)', '엽서', '전화'를 통한 접수 구성비는 한 자릿수를 유지하고 있음.

【그림 13】 2020년 관광불편신고 접수방법별 현황<sup>7)</sup>



#### 관광불편신고 접수 방법 별 현황(2020년)

인터넷(홈페이지)	320건
인터넷(이메일)	27건
엽서	9건
전화	6건
팩스 및 서신	2건



7) '불편 외 사항(감사내용)'은 제외된 불편사항만을 집계한 결과임

【표 12】 관광불편신고 접수방법별 현황(2018~2020년)

(단위 : 건, %)

구 분	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
인터넷(홈페이지) <sup>8)</sup>	1,031	81.6	987	84.7	320	87.9
인터넷(이메일)	169	13.4	104	8.9	27	7.4
엽서	31	2.5	46	3.9	9	2.5
전화 <sup>9)</sup>	29	2.3	25	2.1	6	1.6
팩스 및 서신	3	0.2	3	0.3	2	0.6
총 계	1,263	100.0	1,165	100.0	364	100.0

【표 13】 관광불편신고 접수방법별 현황(2018~2020년) : 내·외국인별

(단위 : 건, %)

내국인							외국인						
유 형	2018년		2019년		2020년		유 형	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비		건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
인터넷 (홈페이지)	121	72.0	104	73.2	80	87.0	인터넷 (홈페이지)	910	83.1	883	86.3	240	88.2
전화	19	11.3	16	11.2	5	5.4	인터넷 (이메일)	155	14.2	98	9.6	24	8.8
인터넷 (이메일)	14	8.3	6	4.2	3	3.3	엽서	18	1.6	32	3.1	6	2.2
엽서	13	7.7	14	9.9	3	3.3	전화	10	0.9	9	0.9	1	0.4
팩스 및 서 신	1	0.6	2	1.4	1	1.1	팩스 및 서신	2	0.2	1	0.1	1	0.4
총 계	168	100.0	142	100.0	92	100.0	총 계	1,095	100.0	1,023	100.0	272	100.0

【그림 14】 관광불편신고 접수방법별 현황(2019~2020년)



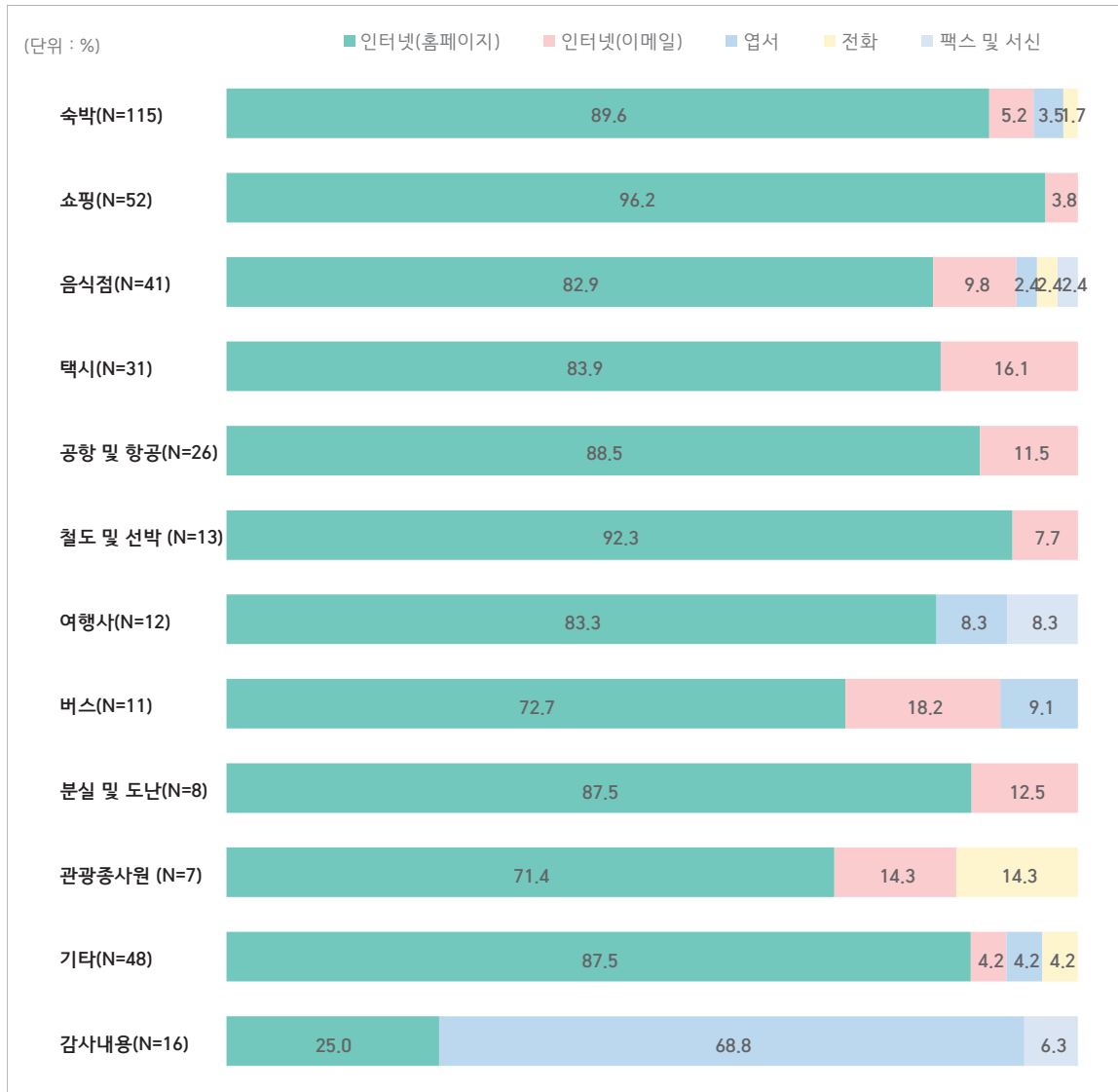
8) 2018년 '인터넷(홈페이지)' 집계 건수는 사이트 외 '구석구석(App)'을 통해 접수된 건을 모두 포함한 집계 결과임.

9) 2012년 10월부터 관광안내와 관광불편신고 상담 창구가 통합·일원화되어 관광안내통역전화 1330을 통한 접수가 포함되어 있으며, 2020년 전화 접수건수 6건 중 5건이 1330을 통해 접수됨.

## 2) 관광불편신고 유형별 접수방법 현황

○ 2020년 관광불편신고 유형별 접수방법 분석 결과 ‘인터넷(홈페이지)’을 통한 접수비율이 대부분 유형에서 높은 비중을 차지함.

【그림 15】 2020년 관광불편신고 유형별 접수방법 현황

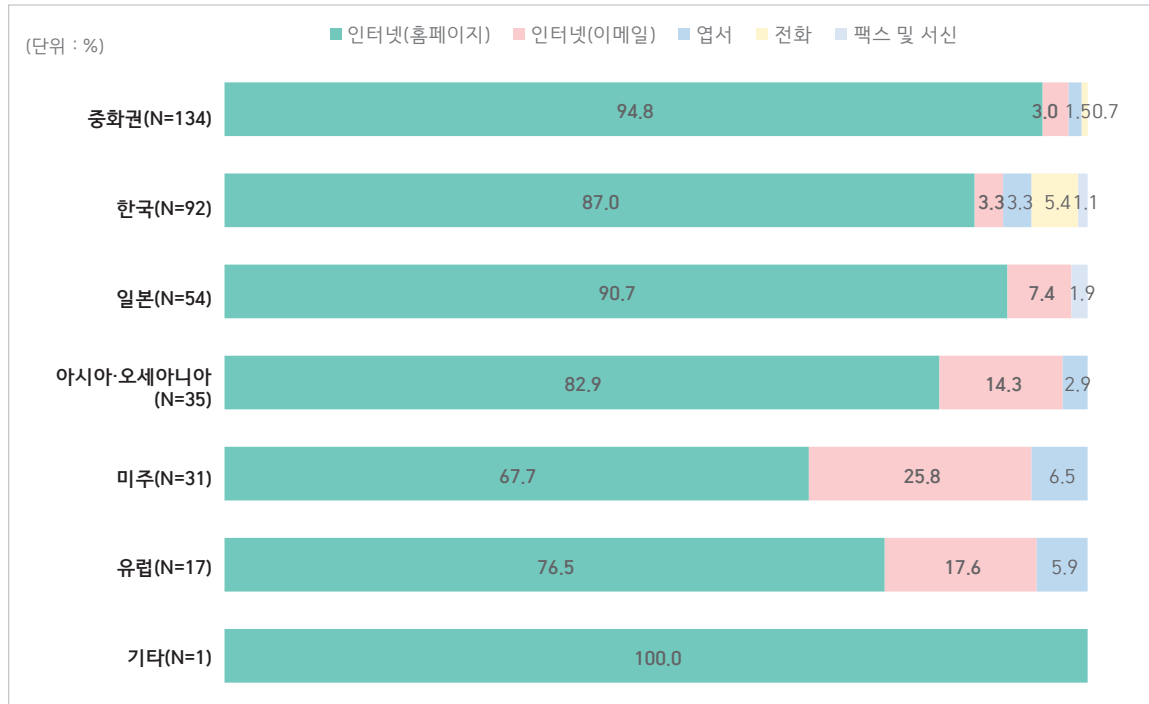




### 3) 관광불편신고 국가별 접수방법 현황

- 2020년 관광불편신고 국가별 접수방법 분석 결과 ‘인터넷(홈페이지)’을 통한 접수비율이 대부분 국가에서 높게 나타남.
- 한편, ‘인터넷(이메일)’ 접수비율은 미주 여행객이 25.8%로 다소 높은 편임.

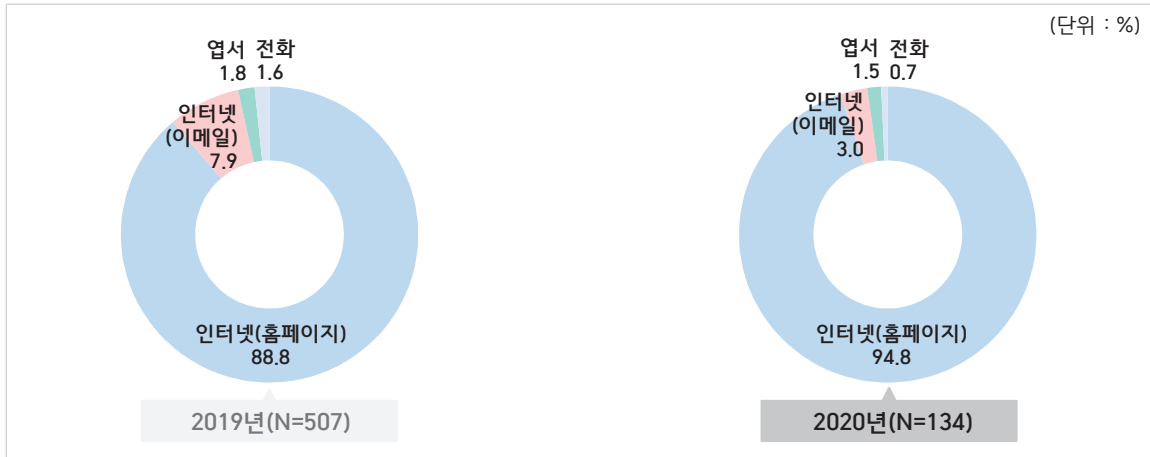
【그림 16】 2020년 관광불편신고 국가별 접수방법 현황<sup>10)</sup>



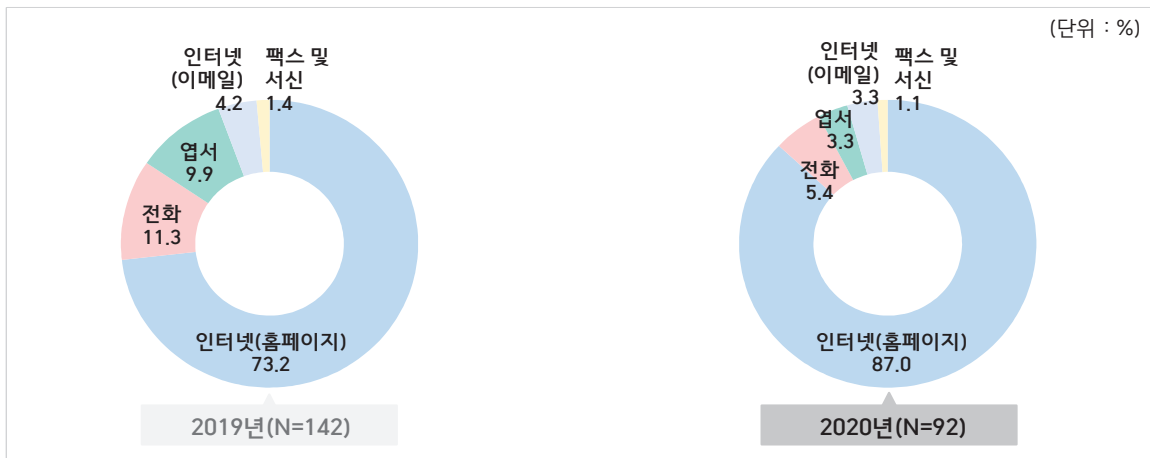
- 국가별로 불편신고 접수방법 분석 결과 중화권 여행객은 ‘인터넷(홈페이지)’을 통한 신고 비율이 대부분을 차지하는 가운데 전년 대비 구성비가 증가했으며, ‘인터넷(이메일)’, ‘엽서’, ‘전화’ 등 다른 방법을 통한 접수는 이용 비율이 전년 대비 감소함.
- 일본 역시 ‘인터넷(홈페이지)’을 통한 접수가 대부분을 차지하는 가운데 ‘인터넷(이메일)’, ‘엽서’를 통한 접수비율은 전년 대비 소폭 증가함.
- 내국인의 경우 ‘인터넷(홈페이지)’ 접수비율이 전년 대비 증가한 87.0%를 기록함. 접수방법은 ‘전화’, ‘엽서’, ‘인터넷(이메일)’, ‘팩스 및 서신’ 등 타 국가 대비 다양한 편이나, 이용 비율은 전년 대비 감소함.

10) ‘불편 외 사항(감사내용)’은 제외된 불편사항만을 집계한 결과임

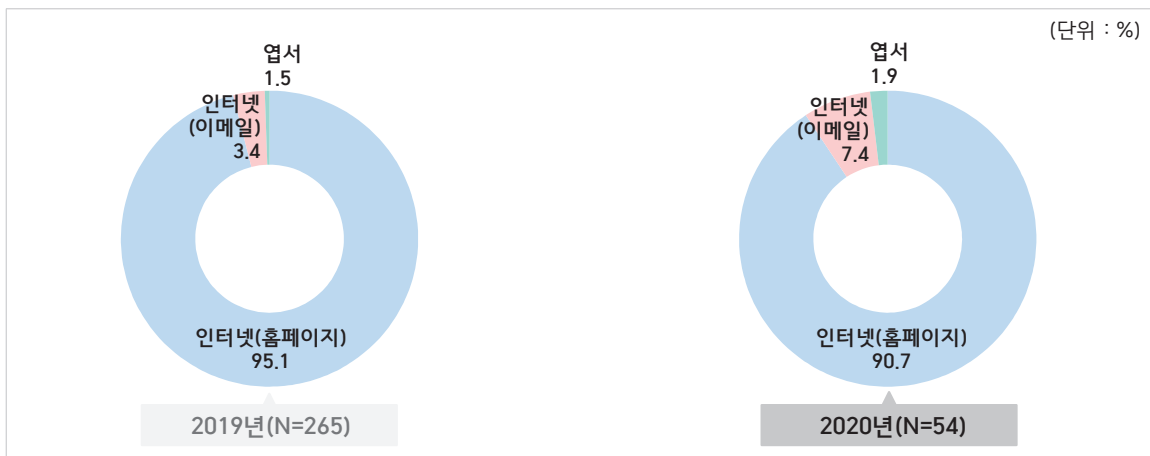
【그림 17】 국가별 관광불편신고 접수방법 현황(2019~2020년) : 중화권



【그림 18】 국가별 관광불편신고 접수방법 현황(2019~2020년) : 한국



【그림 19】 국가별 관광불편신고 접수방법 현황(2019~2020년) : 일본



## 4 발생지역 및 월별 현황

### 1) 관광불편신고 발생지역별 현황

- 불편 외 사항(감사내용)을 제외한 불편사항 364건의 발생지역별 현황은 '서울'이 과반 이상인 51.1%를 차지했으며, 이어 '부산'(9.9%), '인천'(9.3%), '제주'(8.2%) 등의 순으로 나타남.

【그림 20】 2020년 관광불편신고 발생지역별 현황<sup>11)</sup>



- 불편 외 사항(감사내용)을 포함한 380건의 발생지역별 현황은 '서울'이 50.5%를 차지했으며, 이어 '인천'(10.5%), '부산'(9.7%), '제주'(7.9%) 등의 순으로 나타남.

【그림 21】 2020년 관광불편신고 발생지역별 현황(전체)<sup>12)</sup>

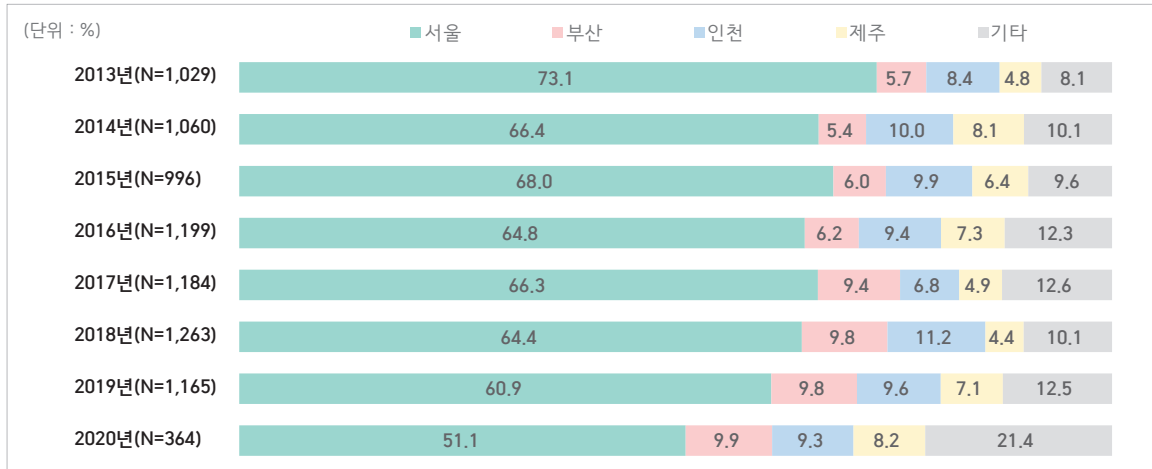


11) '불편 외 사항(감사내용)'은 제외된 불편사항만을 집계한 결과임

12) 여행사 관련 불편신고는 여행사의 소재 지역으로, 택시는 출발지 기준으로 분류함

- 매년 ‘서울’ 지역 발생 신고 비율이 낮아지면서 불편신고의 ‘서울’ 지역 편중 경향은 완화되고 있음. 2013년 서울 지역 발생 비율이 73.1%를 차지한 이래 2020년은 51.1%로 약 22.0%p 가량 감소한 것으로 나타나며, 서울/부산/인천/제주 등 주요 지역 이외 기타 지역의 발생 비율도 꾸준히 증가하고 있음.

【그림 22】 관광불편신고 발생지역별 비율(2013~2020년)



- 불편 외 사항을 제외한 불편사항 364건의 발생지역별 현황은 ‘서울’의 구성비가 51.1%로 가장 높고, 최근 3개년 주요 지역의 순위는 유사한 편임.

【표 14】 관광불편신고 발생지역별 현황 : 내·외국인별(2018~2020년), 불편 외 사항(감사내용) 제외

(단위 : 건, %)

지 역	2018년				2019년				2020년			
	내국인	외국인	계	구성비	내국인	외국인	계	구성비	내국인	외국인	계	구성비
서울	76	737	813	64.4	48	662	710	60.9	17	169	186	51.1
부산	15	109	124	9.8	11	103	114	9.8	9	27	36	9.9
인천	12	130	142	11.2	8	104	112	9.6	3	31	34	9.3
제주	13	43	56	4.4	14	69	83	7.1	12	18	30	8.2
강원	12	20	32	2.5	18	7	25	2.1	18	9	27	7.4
경기	7	19	26	2.1	10	29	39	3.3	11	9	20	5.5
경남	4	2	6	0.5	7	5	12	1.0	4	3	7	1.9
대구	3	11	14	1.1	1	18	19	1.6	2	3	5	1.4
경북	8	7	15	1.2	9	4	13	1.1	5	-	5	1.4
전남	5	1	6	0.5	3	3	6	0.5	4	1	5	1.4
충남	4	1	5	0.4	3	1	4	0.3	3	1	4	1.1
전북	6	-	6	0.5	4	4	8	0.7	2	-	2	0.5
울산	1	1	2	0.2	1	-	1	0.1	1	1	2	0.5
충북	1	1	2	0.2	2	6	8	0.7	1	-	1	0.3
대전	-	12	12	1.0	3	5	8	0.7	-	-	-	-
광주	1	1	2	0.2	-	3	3	0.3	-	-	-	-
총 계	168	1,095	1,263	100.0	142	1,023	1,165	100.0	92	272	364	100.0

- 불편 외 사항을 포함한 380건의 발생지역별 현황을 국가별로 분석하면 외국인의 ‘서울’ 지역 발생 신고가 2018년 770건, 2019년 691건, 2020년 173건으로 대부분을 차지함. 내국인은 2020년 ‘서울’ 지역 발생 신고가 19건 접수되었고, 서울 이외 지역은 77건이 접수됨.

【표 15】 관광불편신고 발생지역별 현황 : 내·외국인별(2018~2020년), 불편 외 사항(감사내용) 포함

(단위 : 건, %)

지 역	2018년				2019년				2020년			
	내국인	외국인	계	구성비	내국인	외국인	계	구성비	내국인	외국인	계	구성비
서울	78	770	848	62.8	48	691	739	59.8	19	173	192	50.5
인천	14	138	152	11.3	10	115	125	10.1	5	35	40	10.5
부산	20	121	141	10.4	14	115	129	10.4	9	28	37	9.7
제주	13	44	57	4.2	14	71	85	6.9	12	18	30	7.9
강원	12	25	37	2.7	19	7	26	2.1	18	9	27	7.1
경기	7	20	27	2.0	10	30	40	3.2	11	11	22	5.8
경남	5	2	7	0.5	7	5	12	1.0	4	3	7	1.8
대구	4	24	28	2.1	1	24	25	2.0	2	3	5	1.3
경북	8	8	16	1.2	9	5	14	1.1	5	-	5	1.3
전남	5	1	6	0.4	3	4	7	0.6	4	1	5	1.3
충남	4	1	5	0.4	3	1	4	0.3	3	2	5	1.3
전북	6	1	7	0.5	4	4	8	0.6	2	-	2	0.5
울산	2	1	3	0.2	1	-	1	0.1	1	1	2	0.5
충북	1	1	2	0.1	2	6	8	0.6	1	-	1	0.3
대전	-	12	12	0.9	3	5	8	0.6	-	-	-	-
광주	1	1	2	0.1	-	5	5	0.4	-	-	-	-
총 계	180	1,170	1,350	100.0	148	1,088	1,236	100.0	96	284	380	100.0

【표 16】 2020년 관광불편신고 발생지역별 불편유형 현황 : 내국인, 불편 외 사항(감사내용) 포함

(단위 : 건)

유형	서울	강원	제주	경기	부산	경북	인천	경남	전남	충남	대구	전북	충북	울산
숙박	7	11	5	8	6	3	-	1	2	3	1	1	-	1
음식점	2	-	1	1	1	-	1	2	2	-	-	-	-	-
관광종사원	-	3	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
여행사	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
공항 및 항공	1	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-
쇼핑	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-
기타	3	4	6	2	-	1	1	-	-	-	-	1	1	-
감사내용	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-
총 계	19	18	12	11	9	5	5	4	4	3	2	2	1	1

【표 17】 2020년 관광불편신고 발생지역별 불편유형 현황 : 외국인, 불편 외 사항(감사내용) 포함

(단위 : 건)

유형	서울	인천	부산	제주	경기	강원	대구	경남	충남	울산	전남
숙박	50	4	6	1	1	3	-	-	1	-	-
쇼핑	36	1	5	2	3	2	1	-	-	-	-
음식점	21	-	5	3	-	-	-	2	-	-	-
택시	14	7	4	4	1	1	-	-	-	-	-
공항 및 항공	7	15	-	-	-	-	-	-	-	1	-
철도 및 선박	10	1	1	-	-	-	-	-	-	-	1
버스	3	-	1	2	1	2	1	1	-	-	-
분실 및 도난	4	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-
여행사	7	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
관광종사원	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
기타	16	-	3	5	3	1	1	-	-	-	-
감사내용	4	4	1	-	2	-	-	-	1	-	-
총 계	173	35	28	18	11	9	3	3	2	1	1

## 2) 관광불편신고 월별 현황

- 불편 외 사항(감사내용)을 제외한 불편사항 364건의 월별 접수현황 분석 결과 1~2월은 접수건수 100여 건 전후의 수준을 보였으나, 코로나19의 영향으로 3월 이래 급격히 감소하여 월 평균 10건 내외 수준을 유지함.

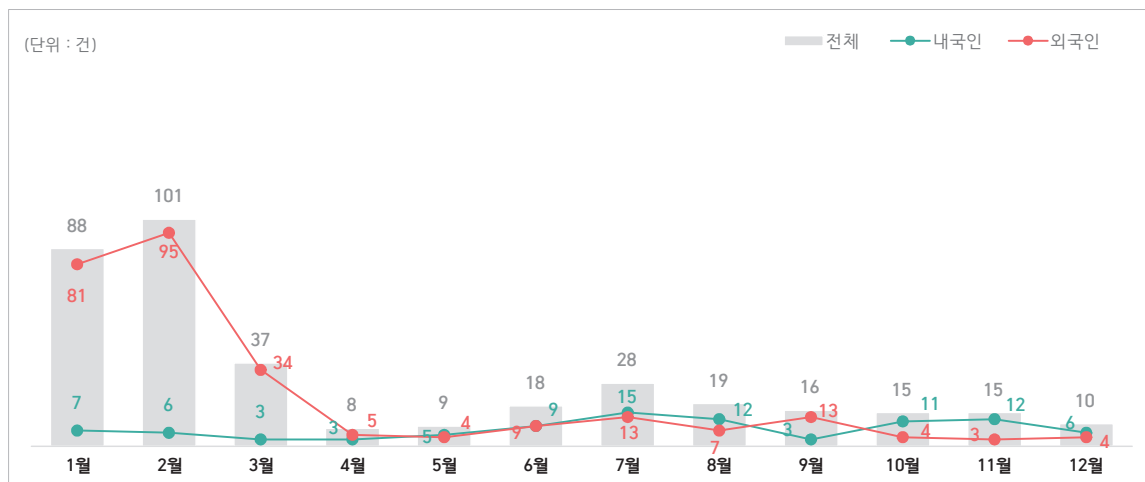
【표 18】 2020년 관광불편신고 국가별 월별 접수현황<sup>13)</sup>

(단위 : 건)

구 분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	총 계
전체	88	101	37	8	9	18	28	19	16	15	15	10	364
내국인	7	6	3	3	5	9	15	12	3	11	12	6	92
외국인	81	95	34	5	4	9	13	7	13	4	3	4	272

- 국가별 월별 불편신고 접수현황에 따르면 접수건수가 급격히 감소한 3월 이래로 내·외국인 신고건수는 큰 차이를 보이지 않음. 내·외국인 모두 5~7월 전반적으로 접수건수가 소폭 증가하는 추세를 보였으나, 이후 등락을 반복하며 10건대 전후를 유지하는 등 고른 접수 분포를 보임.

【그림 23】 2020년 관광불편신고 국가별 월별 접수현황<sup>14)</sup>

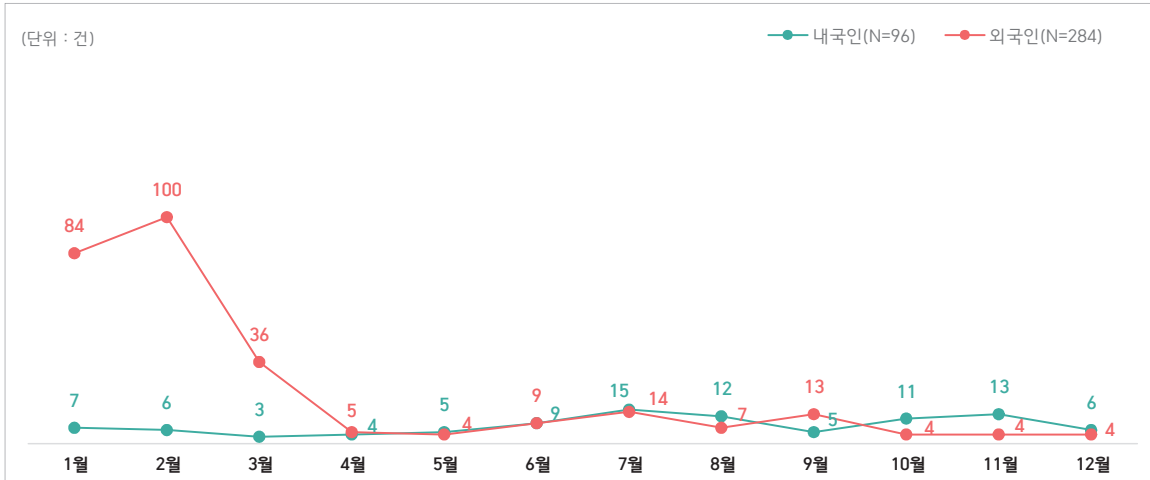


13) '불편 외 사항(감사내용)'은 제외된 불편사항만을 집계한 결과임

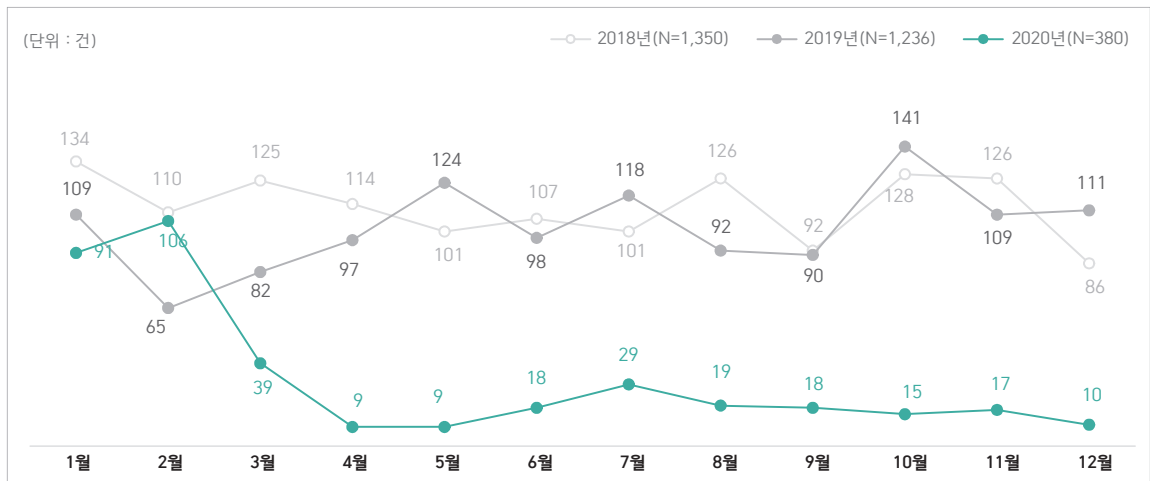
14) '불편 외 사항(감사내용)'은 제외된 불편사항만을 집계한 결과임

- ‘불편 외 사항(감사내용)’을 포함한 2020년 관광불편신고 월별 접수현황은 2월(106건)에 가장 많은 신고가 접수되었으며, 다음으로 1월(91건), 3월(39건), 7월(29건) 등의 순으로 나타남.

【그림 24】 관광불편신고 국가별 월별 접수현황(2020년) : 불편 외 사항(감사내용) 포함



【그림 25】 관광불편신고 월별 접수현황(2018~2020년) : 불편 외 사항(감사내용) 포함





【표 19】 관광불편신고 월별 접수현황(2008~2020년) : 불편 외 사항(감사내용) 포함

(단위 : 건)

구 분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	총 계
2008년	63	38	40	45	55	38	43	54	39	54	37	44	550
2009년	50	47	46	75	43	45	61	71	64	57	65	51	675
2010년	50	38	53	65	63	57	78	63	61	76	69	77	750
2011년	69	62	73	77	69	78	111	97	116	107	105	57	1,021
2012년	80	47	81	86	112	93	95	106	83	104	87	119	1,093
2013년	118	84	83	101	93	95	105	98	71	95	81	83	1,107
2014년	69	73	105	103	115	86	122	112	91	94	98	86	1,154
2015년	73	65	95	121	124	118	66	60	79	85	90	85	1,061
2016년	87	76	94	117	138	125	118	127	79	145	136	68	1,310
2017년	92	110	91	132	113	115	104	122	117	121	128	115	1,360
2018년	134	110	125	114	101	107	101	126	92	128	126	86	1,350
2019년	109	65	82	97	124	98	118	92	90	141	109	111	1,236
2020년	91	106	39	9	9	18	29	19	18	15	17	10	380

○ 2020년 외래객 월별 입국 현황에 따르면, 코로나19의 여파로 1월 집계된 외래관광객 입국객 약 130만 명 이래로 급격히 감소하여 5~6월 기준 3만 명 전후 수준을 기록함. 이후 소폭 증가세를 보이며 7월~12월 입국객 수 6만 명 전후를 유지함.

【표 20】 2020년 외래객 월별 입국 현황

(단위 : 백 명)

구 분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
기타국적 입국자 수	5,871	3,699	586	251	253	314	505	512	489	492	513	534
중국인 입국자 수	4,817	1,041	166	39	51	51	97	163	153	115	92	80
일본인 입국자 수	2,040	2,112	83	4	4	5	8	13	8	9	13	10
전체 입국자 수	12,728	6,852	835	294	308	370	610	688	650	616	618	624

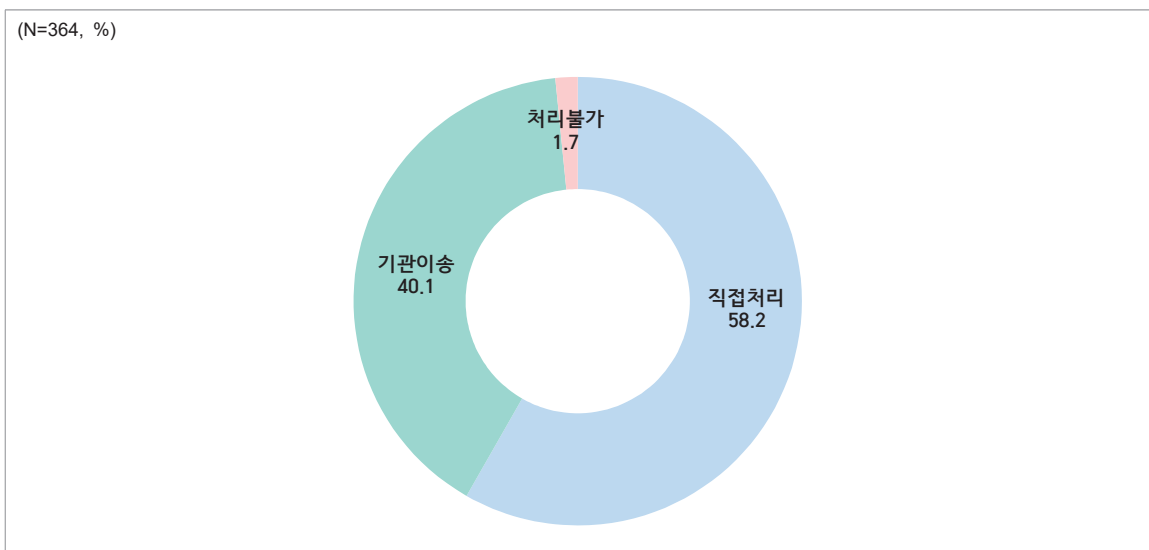
출처 : 한국관광공사 한국관광통계)

## 5 처리방법 및 조치결과별 현황

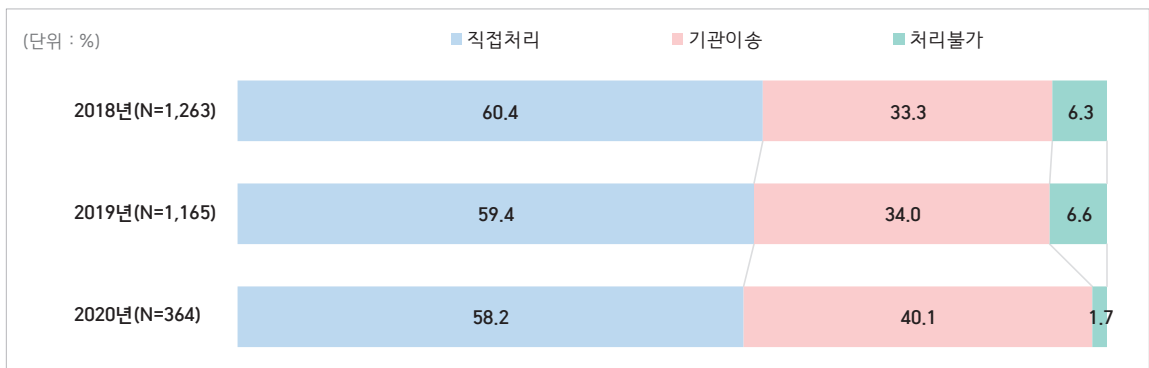
### 1) 관광불편신고 처리방법별 현황

- 2020년 관광불편신고 처리방법별 현황은 ‘직접처리’ 비율이 58.2%로 가장 많았고, ‘기관이송’ 40.1%, ‘처리불가’<sup>15)</sup> 1.7% 순으로 나타남.
- 최근 3개년 처리방법별 현황 추이를 분석한 결과 ‘직접처리’ 비율은 감소 추세를 보이고 있으며, 반대로 ‘기관이송’ 비율은 증가 추세를 보임.

【그림 26】 2020년 관광불편신고 처리방법별 현황<sup>16)</sup>



【그림 27】 관광불편신고 처리방법별 현황(2018~2020년)



15) 처리불가는 신고대상이나 사실관계 확인이 어려운 경우임

16) 불편 외 사항(감사내용)은 제외한 분포임

【표 21】 관광불편신고 처리방법별 현황(2018~2020년)

(단위 : 건, %)

구 분	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
직접처리	763	60.4	692	59.4	212	58.2
기관이송	420	33.3	396	34.0	146	40.1
처리불가	80	6.3	77	6.6	6	1.7
감사내용	87		71		16	
총 계	1,350	100.0	1,236	100.0	380	100.0

【표 22】 관광불편신고 처리방법별 현황(2018~2020년) : 내·외국인별

(단위 : 건, %)

내국인							외국인						
유 형	2018년		2019년		2020년		유 형	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비		건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
기관이송	111	66.1	106	74.6	63	68.5	기관이송	309	28.2	290	28.3	83	30.5
직접처리	55	32.7	35	24.6	29	31.5	직접처리	708	64.7	657	64.2	183	67.3
처리불가	2	1.2	1	0.7	-	-	처리불가	78	7.1	76	7.4	6	2.2
감사내용	12		6		4		감사내용	75		65		12	
총 계	180	100.0	148	100.0	96	100.0	총 계	1,170	100.0	1,088	100.0	284	100.0

## 2) 관광불편신고 조치결과별 현황

- 관광불편신고 조치결과별 현황 분석 결과, 택시 관련 불편신고 6건이 주의 조치 되었으며, 택시, 음식점, 버스 각 1건씩에 대해 경고 조치, 택시 9건에 대해 과태료 조치 및 숙박 1건에 대해 사업정지 조치되었음.

【표 23】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황

(단위 : 건)

처리현황																									
주의 <sup>17)</sup>		경고						과태료		불문	시정	처분가 (택시)	감사 내용	처리 불가	진행 중	신고 취소	주의 촉구	지도	조치 완료	교육 실시	사과 · 양해	합의	답변 처리	사업 정지 (숙박)	기 타
유형	건	유형	건	유형	건	유형	건	유형	건																
택시	6	택시	1	음식점	1	버스	1	택시	9	2	1	1	16	11	-	1	11	57	28	16	23	3	171	1	20
6	3						9		2	1	1	16	11	-	1	11	57	28	16	23	3	171	1	20	

- 관광불편신고 조치결과를 내·외국인별로 분석한 결과, 내국인 불편신고의 경우 음식점 1건에 대해 경고 조치, 숙박 1건에 대해 사업정지 조치되었음.

- 외국인 불편신고의 경우 택시 관련 불편신고 6건에 대해 주의 조치, 택시 및 버스 각 1건씩에 대해 경고 조치, 택시 9건에 대해 과태료 조치되었으며 택시 1건이 처분불가로 분류되었음.

【표 24】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 내국인

(단위 : 건)

처리현황																					
주의		경고		과태료		불문	시정	처분 불가 (택시)	감사 내용	처리 불가	진행 중	신고 취소	주의 촉구	지도	조치 완료	교육 실시	사과 · 양해	합의	답변 처리	사업 정지 (숙박)	기타
유 형	건	유형	건	유형	건																
-	-	음식점	1	-	-	-	-	-	4	-	-	1	3	34	6	1	11	3	22	1	9
-		1		-		-	-	-	4	-	-	1	3	34	6	1	11	3	22	1	9

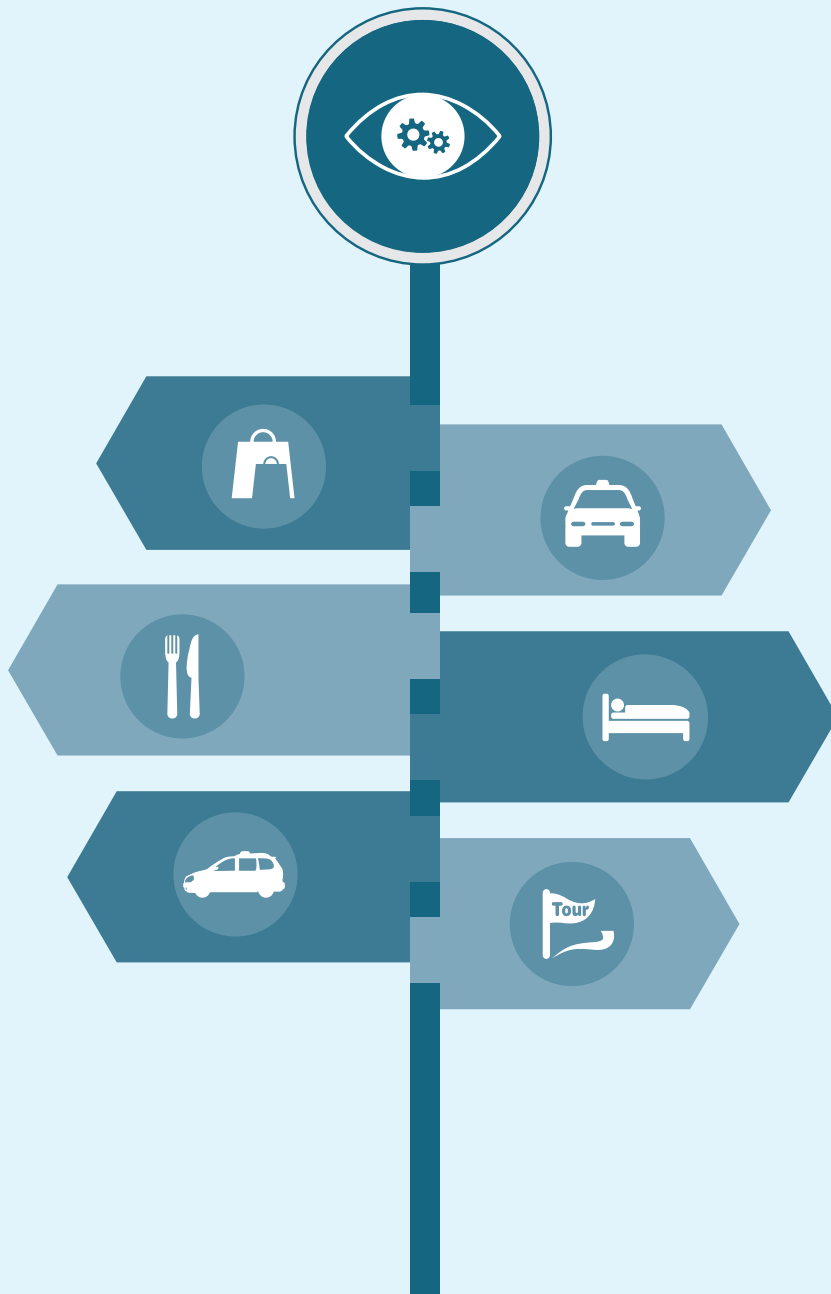
【표 25】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 외국인

(단위 : 건)

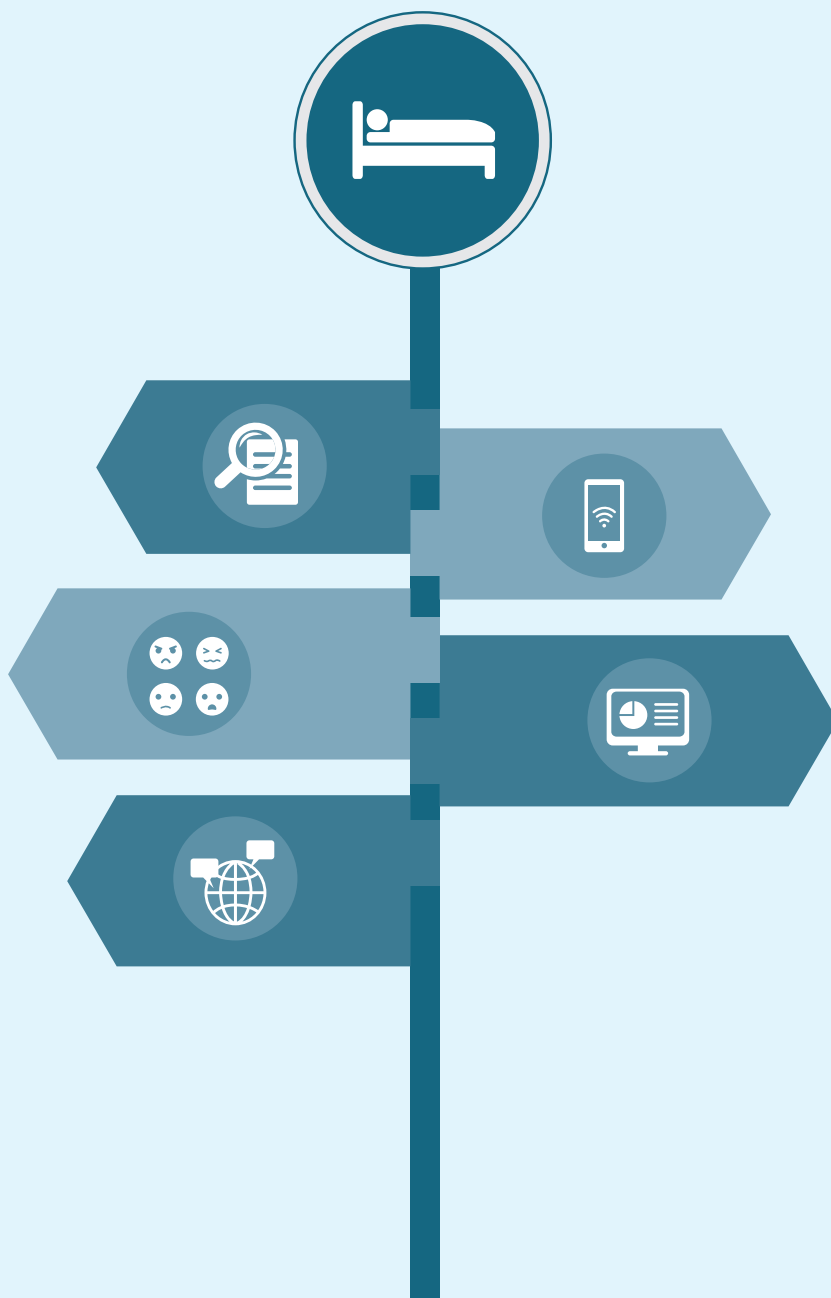
처리현황																							
주의		경고				과태료		불문	시정	처분 불가 (택시)	감사 내용	처리 불가	진행 중	신고 취소	주의 촉구	지도	조치 완료	교육 실시	사과 · 양해	합의	답변 처리	사업 정지	기타
유형	건	유형	건	유형	건	유형	건																
택시	6	택시	1	버스	1	택시	9	2	1	1	12	11	-	-	8	23	22	15	12	-	149	-	11
6		2				9		2	1	1	12	11	-	-	8	23	22	15	12	-	149	-	11

17) 택시운송사업의 발전에 관한 법률 시행에 따라 신설된 교통불편신고에 대한 행정 처분명

## 관광불편신고 유형별 세부 분석











## 1 숙박

### 1) 연도별 숙박 불편신고 접수현황

- 2020년 숙박 관련 불편신고는 115건으로 전체 불편사항 364건 중 31.6%를 차지함.
- 2010년 접수된 숙박 관련 불편신고는 81건(11.6%)으로, 2011년은 101건(10.7%)을 기록함. 2012년은 전년 대비 15건 감소한 86건(8.4%), 2013년은 9건 증가한 95건(9.2%)으로 등락을 반복하다 이후 증가하여 2015년 139건으로 구성비 14.0%를 차지함. 2016년은 전년 대비 34건 감소한 105건(8.8%)으로 집계되었으나, 2017년 신고건수가 다시 증가하여 134건(11.3%)이 접수됨. 2018년은 전년 대비 21건 증가한 155건(12.3%), 2019년은 전년과 동일한 155건(13.3%)이 접수됨. 2020년은 코로나19의 영향으로 115건이 접수되어 전년 대비 40건 감소했으나, 전체 불편 신고건수의 감소로 구성비는 큰 폭으로 증가한 31.6%로 집계되어 불편유형 중 1위를 차지함.

【표 26】 숙박 불편신고 연도별 현황(2010~2020년)

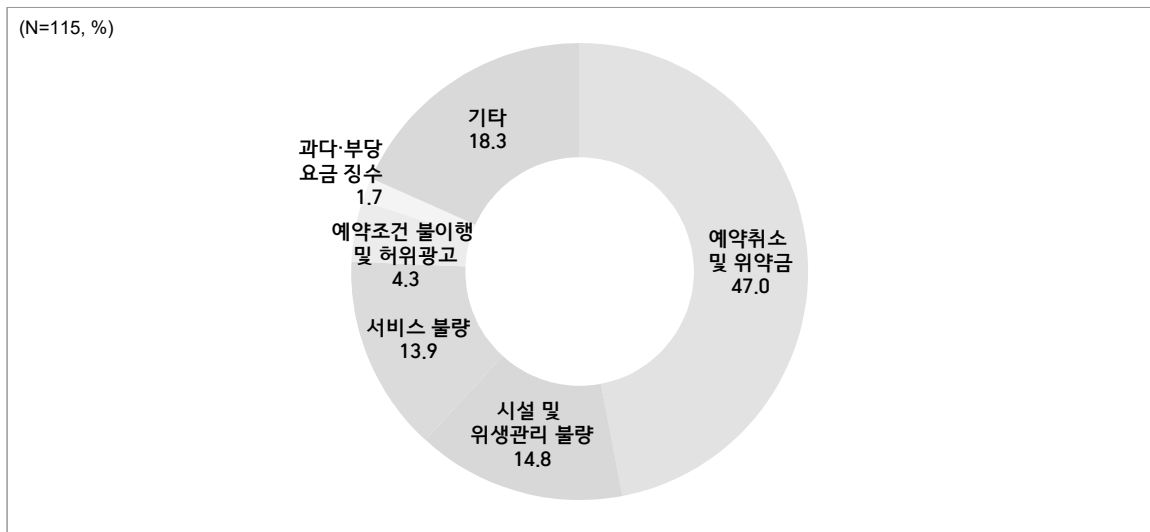
(단위 : 건, %)

구 분	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
숙 박	81	101	86	95	118	139	105	134	155	155	115
전체 불편사항	697	944	1,024	1,029	1,060	996	1,199	1,184	1,263	1,165	364
구성비	11.6	10.7	8.4	9.2	11.1	14.0	8.8	11.3	12.3	13.3	31.6
전년 대비 구성비 증감	2.4	-0.9	-2.3	0.8	1.9	2.9	-5.2	2.5	1.0	1.0	18.3

## 2) 숙박 관련 불편신고 세부 내용

- 2020년 숙박 관련 불편신고 세부 내용은 ‘예약취소 및 위약금’ 47.0%, ‘시설 및 위생관리 불량’ 14.8%, ‘서비스 불량’ 13.9%, ‘예약조건 불이행 및 허위광고’ 4.3%, ‘과다·부당 요금 징수’ 1.7% 순으로 나타남.
- ‘예약취소 및 위약금’은 전년 대비 29건 증가한 54건이 접수되었으며, 구성비는 30.9%p 증가한 47.0%로 전년 대비 큰 증가 폭을 보임. 한편, ‘시설 및 위생관리 불량’, ‘서비스 불량’ 등 그밖에 타 유형은 전년 대비 접수건수와 구성비가 모두 감소함.

【그림 28】 2020년 숙박 불편신고 세부 내용



【표 27】 숙박 불편신고 세부 내용(2018~2020년)

(단위 : 건, %)

구 분	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
예약취소 및 위약금	31	20.0	25	16.1	54	47.0
시설 및 위생관리 불량	37	23.9	31	20.0	17	14.8
서비스 불량	31	20.0	45	29.0	16	13.9
예약조건 불이행 및 허위광고	11	7.1	11	7.1	5	4.3
과다·부당요금 징수	10	6.5	8	5.2	2	1.7
도난 및 분실	7	4.5	3	1.9	-	-
기타	28	18.1	32	20.6	21	18.3
총 계	155	100.0	155	100.0	115	100.0

【표 28】 숙박 불편신고 세부 내용(2018~2020년) : 내국인

(단위 : 건, %)

구 분	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
시설 및 위생관리 불량	14	31.8	16	36.4	15	30.6
서비스 불량	13	29.5	16	36.4	13	26.5
예약취소 및 위약금	3	6.8	2	4.5	8	16.3
예약조건 불이행 및 허위광고	2	4.5	2	4.5	2	4.1
과다·부당요금 징수	2	4.5	2	4.5	-	-
도난 및 분실	2	4.5	-	-	-	-
기타	8	18.2	6	13.6	11	22.4
총 계	44	100.0	44	100.0	49	100.0

【표 29】 숙박 불편신고 세부 내용(2018~2020년) : 외국인

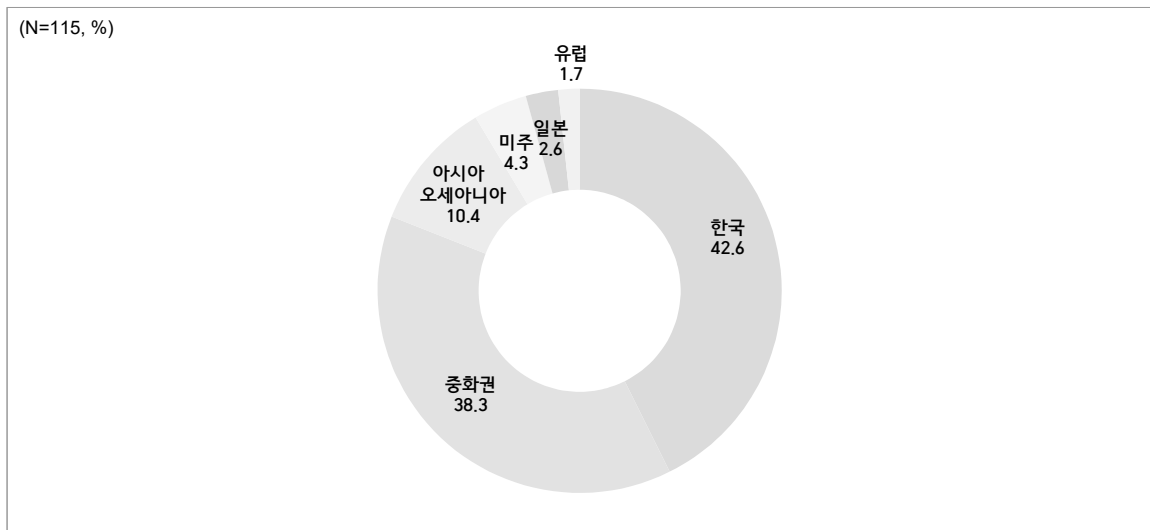
(단위 : 건, %)

구 분	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
예약취소 및 위약금	28	25.2	23	20.7	46	69.7
서비스 불량	18	16.2	29	26.1	3	4.5
예약조건 불이행 및 허위광고	9	8.1	9	8.1	3	4.5
시설 및 위생관리 불량	23	20.7	15	13.5	2	3.0
과다·부당요금 징수	8	7.2	6	5.4	2	3.0
도난 및 분실	5	4.5	3	2.7	-	-
기타	20	18.0	26	23.4	10	15.2
총 계	111	100.0	111	100.0	66	100.0

### 3) 숙박 불편신고 국가별 접수현황

- 2020년 숙박 관련 불편신고 국가별 현황은, 한국 42.6%, 중화권 38.3%, 아시아·오세아니아 10.4%, 미주 4.3%, 일본 2.6%, 유럽 1.7% 순으로 나타남.
- 숙박 관련 국가별 분포를 전년과 비교하면 내국인의 접수건수는 49건으로 전년 대비 5건 증가했으며, 구성비는 14.2%p 증가한 것으로 나타남. 한편 중화권 여행객의 불편 신고건수는 15건 감소했으나 전체 접수건수의 감소로 구성비는 0.2%p 증가함.

【그림 29】 2020년 숙박 불편신고 국가별 접수현황



【표 30】 숙박 불편신고 국가별 접수현황(2018~2020년)

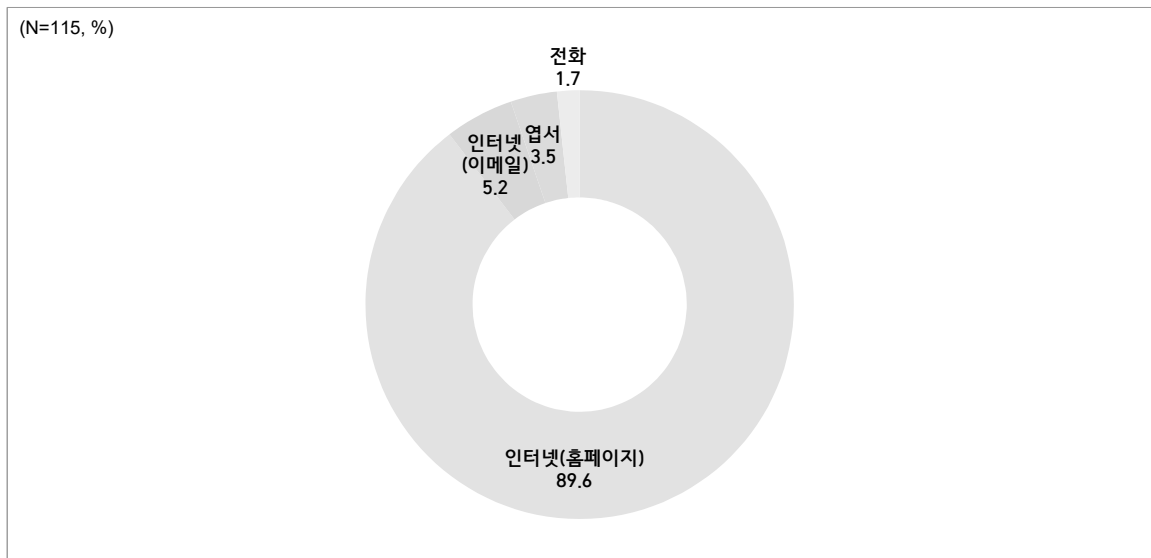
(단위 : 건, %)

구 분	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
한 국	44	28.4	44	28.4	49	42.6
중화권	58	37.4	59	38.1	44	38.3
아시아·오세아니아	18	11.6	22	14.2	12	10.4
미 주	15	9.7	12	7.7	5	4.3
일 본	13	8.4	11	7.1	3	2.6
유 럽	4	2.6	6	3.9	2	1.7
기 타	3	1.9	1	0.6	-	-
총 계	155	100.0	155	100.0	115	100.0

#### 4) 숙박 불편신고 접수방법 및 처리방법별 현황

- 2020년 숙박 관련 불편신고 접수방법은 ‘인터넷(홈페이지)’ 89.6%, ‘인터넷(이메일)’ 5.2%, ‘엽서’ 3.5%, ‘전화’ 1.7% 순으로 나타남.
- 숙박 관련 접수방법의 국가별 분포는 대부분 ‘인터넷(홈페이지)’을 통해 접수되었으며, 내국인은 ‘인터넷(이메일)’ 2건, ‘엽서’ 2건, ‘전화’ 2건으로 ‘인터넷(홈페이지)’ 외의 접수방법을 통한 신고건수가 타 국가 대비 많은 편임.

【그림 30】 2020년 숙박 불편신고 접수방법별 현황



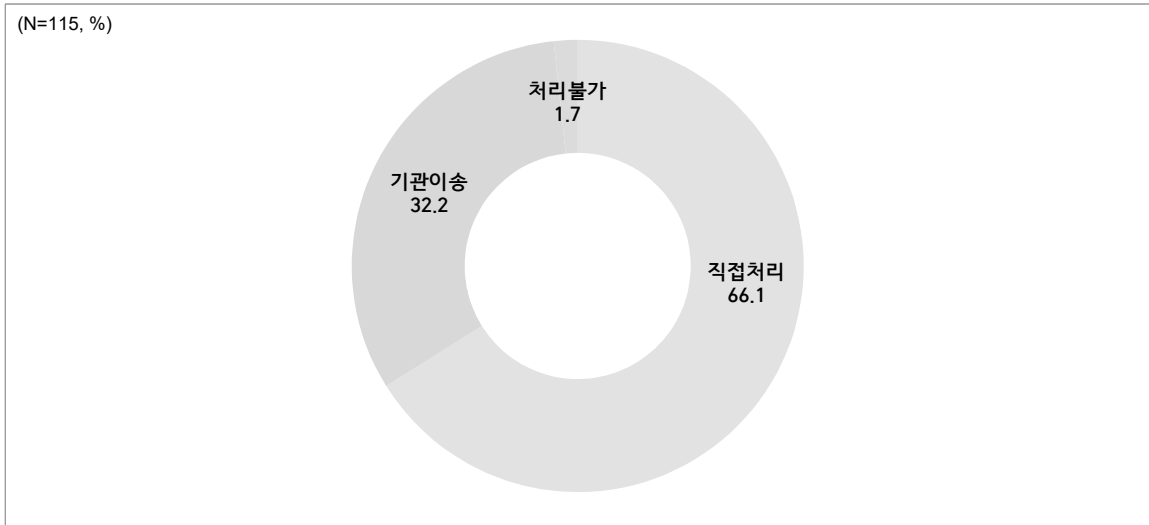
【표 31】 2020년 숙박 불편신고 국가별 접수방법

(단위 : 건)

구 분	한국	중화권	아시아· 오세아니아	미주	일본	유럽	총 계
인터넷(홈페이지)	43	44	9	3	3	1	103
인터넷(이메일)	2	-	2	2	-	-	6
엽서	2	-	1	-	-	1	4
전화	2	-	-	-	-	-	2
총 계	49	44	12	5	3	2	115

- 2020년 숙박 관련 불편신고에 대한 처리방법은 '직접처리' 66.1%, '기관이송' 32.2%, '처리불가' 1.7% 순으로 나타남.

【그림 31】 2020년 숙박 불편신고 처리방법별 현황



### 5) 숙박 불편신고 조치결과별 현황

- 숙박 관련 불편신고에 대한 조치결과별 현황은 지도 25건, 사과·양해 7건, 주의 촉구 4건 등으로 나타났으며, 1건에 대해 사업정지 조치를 함.

【표 32】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 숙박

(단위 : 건)

처리현황																	
답변 처리	지도	조치 완료	사과 · 양해	주의 촉구	처리 불가	교육 실시	합의	신고 취소	사업 정지	주의	경고	과태 료	불문	시정	감사 내용	진행 중	기타
58	25	9	7	4	2	2	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	4
58	25	9	7	4	2	2	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	4

【표 33】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 숙박(내국인)

(단위 : 건)

처리현황																	
지도	사과 · 양해	답변 처리	주의 촉구	조치 완료	합의	신고 취소	교육 실시	사업 정지	주의	경고	과태 료	불문	시정	감사 내용	처리 불가	진행 중	기타
22	7	7	3	2	2	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	3
22	7	7	3	2	2	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	3

【표 34】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 숙박(외국인)

(단위 : 건)

처리현황																	
답변 처리	조치 완료	지도	처리 불가	주의 촉구	교육 실시	주의	경고	과태 료	불문	시정	감사 내용	진행 중	신고 취소	사과 · 양해	합의	사업 정지	기타
51	7	3	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
51	7	3	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1

## 6) 숙박 불편신고 숙박업 형태별 불편신고 내용

- 숙박 관련 불편신고의 대상 업체는 관광호텔이 42건, 일반호텔·펜션 26건, 콘도 2건, 여관 39건 등으로 나타남.
- 관광호텔에서는 5성급 호텔 관련 불편이 7건, 4성급 이하 호텔 관련 불편은 33건, 등급 심사 중은 2건으로 나타남. 세부 불편 유형별로 4성급 이하 호텔과 등급 심사 중 모두 '예약취소 및 위약금' 관련 신고가 주로 접수됨.
- 일반호텔·펜션 및 여관에 대한 불편신고 역시 '예약취소 및 위약금' 관련 접수가 각각 9건, 29건으로 다른 내용 대비 집계 건수가 많은 편임.

【표 35】 2020년 숙박업 형태별 불편신고 내용

(단위 : 건)

구 분	관광호텔			일반호텔 · 펜션	콘 도	여 관 (모텔, 게스트 하우스)	캠핑장	총 계
	5성급	4성급 이하	등급 심사중					
예약취소 및 위약금	-	12	2	9	-	29	2	54
시설 및 위생관리 불량	1	6	-	3	1	5	1	17
서비스 불량	1	9	-	4	-	1	1	16
예약조건 불이행 및 허위광고	-	-	-	3	-	2	-	5
과다·부당요금 징수	-	1	-	-	-	1	-	2
기타	5	5	-	7	1	1	2	21
총 계	7	33	2	26	2	39	6	115



## 7) 숙박 불편신고 주요 문제점

### ① 예약취소 및 위약금

- 예약취소 및 위약금 관련은 ① 코로나19로 인해 예약한 숙박시설에 대한 환불 또는 예약 변경을 희망하는 경우 ② 숙소 측이 홍보 사이트에 실수로 비수기 요금을 게시해 해당 요금으로 숙박비용을 결제한 고객의 예약을 일방적으로 취소한 경우 등이 나타남.

### ② 시설 및 위생관리 불량

- 시설 및 위생관리 불량 관련은 ① 비상 시 대피 통로에 물건이 적재되어 있어 시설 안전점검을 요청한 경우 ② 침구, 욕실 등 객실 내 청소상태가 불량한 경우 ③ 객실 위생상태가 불량하여 투숙 중 진드기에 물린 경우 등으로 나타남.

### ③ 서비스 불량

- 서비스 불량 관련은 ① 직원의 응대 태도가 불량해 개선이 필요한 경우 ② 숙박시설 이용 중 직원이 무단으로 객실 침입을 하였으나 이에 대한 대처가 미흡했던 경우 ③ 객실 내 비품 고장 및 노후화로 이용이 불편해 민원을 제기했으나 직원이 불친절하게 응대한 경우 등임.

### ④ 예약조건 불이행 및 허위광고

- 예약조건 불이행 및 허위광고 관련은 ① 예약 시 고지된 숙박 요금을 모두 지불했으나, 실제 이용일 전 숙박비 인상을 이유로 차액을 추가로 요구한 경우 ② 예약한 객실 유형과 다른 객실을 제공 받아 불편함을 겪은 경우 등으로 나타남.

### ⑤ 과다·부당요금 징수

- 과다·부당요금 징수 관련은 ① 예약 사이트에 안내되어있는 금액과 실제 현장결제 가격이 달라 요금 확인을 요청한 경우 ② 숙박시설에서 소개한 공항 픽업 서비스 이용 시 사전에 안내 받은 이용요금 외 추가 비용을 요구하고 제공 서비스 품질이 불량한 경우가 언급됨.

### ⑥ 기타

- 기타 관련은 ① 투숙 중 관리인이 허락 없이 객실에 들어와 청소한 경우 ② 다른 투숙객의 소음으로 충분한 휴식을 취하지 못한 경우 ③ 숙박시설이 코로나19 방역수칙을 지키지 않아 신고한 경우 ④ 숙박시설을 운영할 수 없는 유형의 건물에서 불법 운영을 하고 있어 신고한 경우 등으로 나타남.

## 8) 숙박 불편신고 관련 문제점 해결을 위한 개선 방안

- ☑ 민박업 통합관리시스템 구축으로 합법 민박업소 정보 및 현황 제공<sup>18)</sup>
  - 온라인 모니터링을 통한 불법 의심 민박업소 발굴 및 불법숙박 단속(연 1회) 등을 통해 관리 감독 기능 강화
- ☑ 무신고 숙박시설 점검 시행<sup>19)</sup>
  - 단속의 실효성을 높이기 위해 문화체육관광부, 보건복지부, 농림축산식품부는 광역기초지방자치단체와 경찰과 합동으로 불법숙박 영업을 집중 단속
  - 숙박시설의 위생과 안전 강화를 통해 이용자의 피해를 사전 예방 가능
- ☑ 숙박공유 플랫폼 이용자들의 안전 강화를 위해 ‘숙소안전 지침’ 마련<sup>20)</sup>
  - 안전한 민박업소 문화 조성을 위해 사업주와 이용자가 지켜야 할 지침을 마련하고, 숙박예약 플랫폼을 통해 홍보
  - 외국인 관광객을 고려해 안전 수칙을 영문으로 번역해 제공
- ☑ ‘한국관광품질인증제 캠페인(클린 KQ 캠페인)’ 실시를 통해 안전 숙박여행 활성화<sup>21)</sup>
  - 숙박업소의 상시, 자율적인 위생관리를 위해 ‘KQ 위생관리 가이드라인’ 및 ‘위생 자율점검표’ 배포
- ☑ 한옥체험업 등록과 안전, 위생 기준 정비<sup>22)</sup>
  - 한옥체험업을 ‘지정업’에서 ‘등록업’으로 변경하고, 안전 위생 기준을 강화
  - 한옥체험업 등록을 위해 소화기와 단독 경보형 감지기 등을 구비하고, 월 1회 이상 객실 등을 소독하고 침구류를 정기적으로 세탁해야 하는 등 기준 강화
- ☑ 숙박 분야 감염병 위약금 기준 마련<sup>23)</sup>
  - 숙박 일정 변경 등에 대해 당사자 간 합의 시 위약금 없이 계약 내용을 변경할 수 있으며, 합의가 이루어지지 않아 계약을 해제하는 경우에는 위약금을 평시 대비 50% 감경하도록 함
  - 소비자와 사업자 간 위약금 분쟁이 신속히 해결되고 보다 적절한 소비자 피해 구제가 이루어질 것으로 기대

18) 관광진흥기본계획 ‘2021년 시행계획(2021.2.)’

19) 문화체육관광부 보도자료(2020.5.25.) ‘관계부처 합동 무신고 불법 숙박 영업 집중 단속’

20) 뉴시스(2020.5.18.) ‘안전한 민박, 이렇게... 관광공사, 숙소안전 지침 마련’

21) 조선일보(2020.10.27.) ‘관광공사, 안전 숙박여행 위한 ‘한국관광품질인증제’ 캠페인 실시’

22) 문화체육관광부 보도자료(2020.4.28.) ‘코로나19 대응 호텔업 등급평가 일시 유예 등 「관광진흥법」 시행령 및 시행규칙 개정안 시행’

23) 공정거래위원회 보도자료(2020.11.11.) ‘여행·항공·숙박·외식업’ 분야에 감염병 위약금 기준 마련’

## 9) 숙박 불편신고 사례

### ① 예약취소 및 위약금

국가	신고내용	처리내용
홍콩	◇◇호텔에 예약하였으나 코로나19로 인하여 방문할 수 없으니 환불이나 날짜변경 등 처리결과를 알려주길 바람	환불 불가 상품이긴 하지만 무료로 예약취소 완료하였음
대한민국	◇◇펜션에 예약했으나 업체에서 성수기 요금이 아니라 비수기 요금으로 예약되었다며 취소를 당해 신고함	현장 방문하여 요금 관련 및 친절 서비스에 관해서 계도하였고 현재 홍보 사이트에 성수기 요금을 게시함으로써 이용하는 손님에게 혼란을 주지 않도록 조치하였음

### ② 시설 및 위생관리 불량

국가	신고내용	처리내용
미국	◇◇호텔은 화재 시 비상 탈출할 수 있는 계단에 물건이 쌓여있고 체크아웃을 한 후 짐을 카운터에 맡기고 나갔다가 들어와서 화장실을 이용하려 했지만 이용하지 못하게 했으며 로비에서 물건을 가방에 넣었더니 밖에 나가서 하라고 했음	불편했던 사항에 대하여 관련 업소에 전달하고 개선하도록 계도 하였으며 업소에 대한 시설 및 화재 안전점검을 강화하여 또 다른 불편이나 위험상황이 발생하지 않도록 하였음
대한민국	◇◇모텔 위생관리가 불량해 객실을 4번 바꿨음에도 머리카락과 이불에 담배 자국 등 너무 지저분하여 환불을 요청하니 예약한 사이트로 요청하라는 애매한 대답을 하여 환불을 받지 못하고 다른 숙소로 이동함	현장을 방문하여 곰팡이가 발생한 부분 및 침대 시트 관리 소홀에 대해 공중위생관리에 철저를 기하도록 지도하였으며 숙박요금을 환불하기로 함
대한민국	◇◇호텔에 투숙했으나 욕실 세면대 및 바닥에 머리카락이 떨어져 있었고 벽면에 물기 얼룩이 있는 등 청결하지 못했음	현장을 방문하여 직원교육과 위생관리를 철저히 하도록 행정지도 함
대한민국	◇◇모텔에 숙박하였는데 진드기에 물리고 위생이 불결하여 신고함	각 객실별 침구 상태 및 청소상태는 양호하였으나 침대 구석 등 잘 보이지 않는 곳에는 먼지가 쌓여 있는 것을 발견하여 시정조치 하였으며, 침구 등을 세탁 후 보관하는 린넨실이 지하에 위치해 적합하지 않다고 판단됨에 따라 1층으로 린넨실을 변경할 것을 지도하였음. 또한, 영업주의 불친절 부분에 대하여 잘못된 부분을 인정하고 개선해 나가야 할 부분임을 고지하며 최대한 친절하게 고객을 응대할 수 있도록 강력히 행정지도 하였음

### ③ 서비스 불량

국가	신고내용	처리내용
미국	◇◇호텔에 숙박하였으나 직원의 응대 태도가 만족스럽지 못했기에 서비스 교육 실시와 관리팀에서 객실을 잘 점검하기 바람	고객 의견을 전 직원이 공유해 문제점을 검토하여 향후 고객 응대 및 서비스를 개선하기 위한 교육을 실시 할 것임
대한민국	◇◇호텔에 숙박하였는데 청소하는 직원이 객실에 무단 침입하여 프런트에 항의하니 마스크 미착용 매니저가 고함치며 불친절한 언행을 하여 신고함	해당 업체를 방문하여 불친절한 고객 응대에 대해 점검 및 지도 하였으며 향후 불편한 민원이 발생하지 않도록 지속적인 점검과 행정지도 하였음
대한민국	◇◇호텔에 숙박하였는데 냉장고 작동이 안 되고 환풍기 소음이 심했으며 방충망이 없어 민원을 제기하니 불친절하게 응대하여 신고함	현장점검 결과 화장실 환풍기가 노후화됨에 따라 소음이 커지고 있어 순차적으로 교체 중이며 환풍기 소음 불편 제기 민원인은 무료로 객실을 변경해주고 있었으며 창문 방충망 작동법 등 객실 이용 시 문의사항 발생 시에는 객실 방문 후 응대토록 행정지도함

#### ④ 예약조건 불이행 및 허위광고

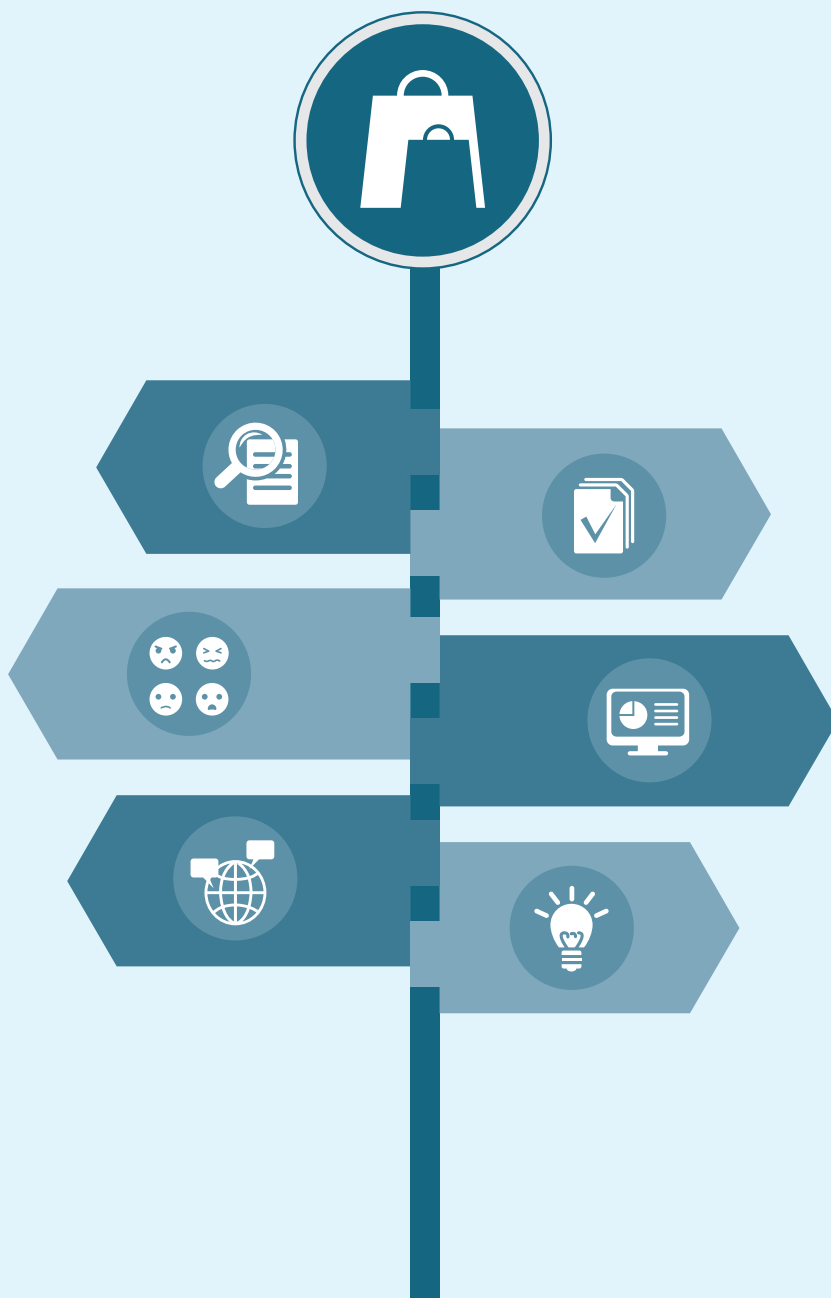
국가	신고내용	처리내용
필리핀	◇◇게스트하우스에 예약을 하고 전액을 송금했으나 나흘 후 객실비가 인상되었다며 추가 비용을 요구하여 신고함	운영 미숙으로 관광객이 불편함을 느끼지 않도록 종사자에 대한 교육을 실시하였음
미국	◇◇호텔에 대형 더블룸을 예약했으나 4인실 온돌방을 제공해 허위광고와 바닥에서 잔 불편함에 대해 지불한 금액의 절반을 환불받기 원함	호텔 환불 또는 보상 관련하여 숙박 사업자가 제공하는 물품 또는 용역을 사용하거나 이용하는 과정에서 발생하는 피해구제 및 분쟁조정은 한국소비자원으로 신청할 수 있음을 회신함

#### ⑤ 과다·부당요금 징수

국가	신고내용	처리내용
스웨덴	◇◇호텔 디럭스더블룸을 2박(181,200원) 예약하였는데 스탠다드 더블룸(1박에 50,000원)에 숙박하였기에 신고함	예약 사이트를 통하여 수수료 등이 발생되므로 현장결제와 가격 차이가 있음을 설명하고 제공한 객실은 디럭스 더블룸이었음을 답변함
대만	◇◇게스트하우스는 인천국제공항 제1터미널에서 픽업 비용이 20달러라고 했으나 일정보다 늦게 도착했고 제2터미널로 가서 주문한 물품을 받아 이동해야 한다며 20달러씩을 추가로 요구한 것은 너무 비싸다고 생각함	인천국제공항에서 지하철로 운서역까지 오는 고객에게는 무료로 픽업 서비스를 제공하고 그 외는 운송업체(택시회사)를 연결하는 시스템으로 운영됨을 확인하고 사업주에게 예약 택시는 꼭 미터기를 사용하여 유사한 불편이 발생하지 않도록 행정지도 하였음

#### ⑥ 기타

국가	신고내용	처리내용
대한민국	◇◇펜션 이용 중 허락 없이 관리인이 숙소에 들어오고 사용 시설을 청소하여 신고함	불편했던 사항에 대해 해당 업소에 민원사항을 전달하여 재발되지 않도록 당부 요청하였음
대한민국	◇◇펜션에 숙박하였는데 다른 고객들의 고성방가로 숙면을 취할 수 없었고 코로나19 방역수칙을 지키지 않아 신고함	해당 사업자와 통화하여 민원인과 원만하게 해결할 수 있도록 지도하였으며 향후 이러한 민원이 발생하지 않도록 행정지도 하였음
대한민국	오피스텔로 등록된 시설을 내국인 대상 숙박업소로 영업을 하고 있어 신고함	오피스텔 소유자와 통화하여 세입자에게 에어비앤비를 하지 않도록 안내 후 소유자와 세입자 간에 해결하여 추후 에어비앤비를 하지 않겠음을 확인함





## 2 쇼핑

## 1) 연도별 쇼핑 불편신고 접수현황

- 2020년 쇼핑 관련 불편신고는 52건으로 전체 불편사항 364건 중 14.3%를 차지함.
- 2010년 접수된 쇼핑 관련 불편신고는 144건(20.7%)으로 매년 증가세가 지속되어 2013년은 337건(32.8%)을 기록해 전체 불편유형 중 1위를 차지함. 2014년은 전년 대비 17건 감소한 320건(30.2%), 2015년은 전체적인 불편신고 접수 감소로 인해 접수건수 및 구성비가 모두 감소한 264건(26.5%)으로 집계됨. 2016년은 회복세를 보이며 78건이 증가한 342건(28.5%)이 접수되었고, 2017년은 332건(28.0%), 2018년은 363건(28.7%)으로 각각 전년과 유사한 수준의 접수건수와 구성비를 보임. 2019년은 전년 대비 38건 감소한 325건(27.9%)으로 구성비 역시 소폭 감소함. 2020년은 전체 불편신고 접수 감소로 건수 및 구성비가 전년 대비 큰 폭으로 감소한 총 52건(14.3%)이 집계되었으나 전체 불편유형 중 2위를 차지하며, 여전히 상위권을 유지함.

【표 36】쇼핑 불편신고 연도별 현황(2010~2020년)

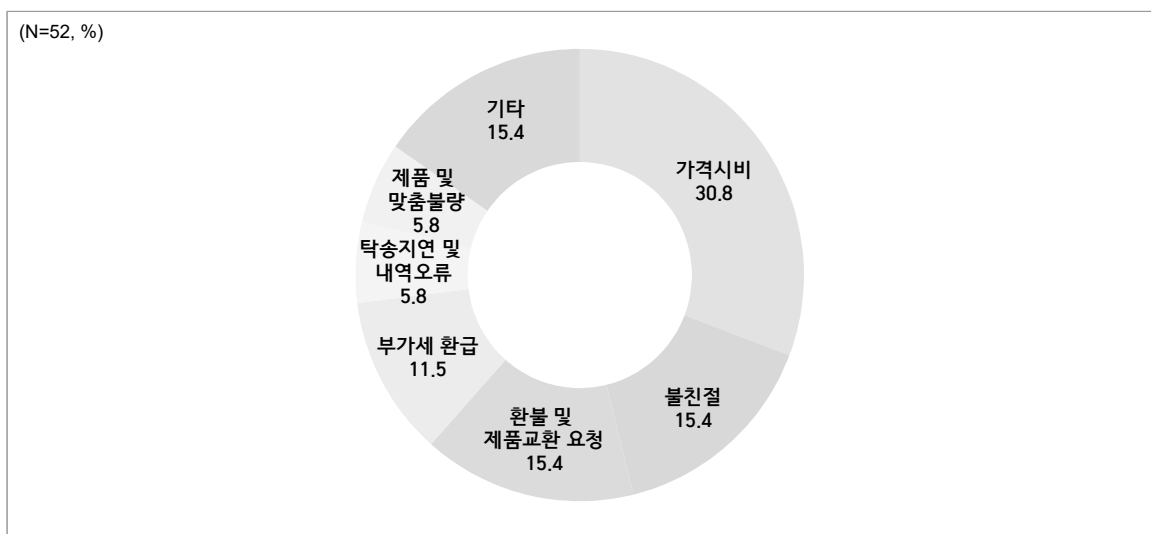
(단위 : 건, %)

구 분	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
쇼핑	144	254	324	337	320	264	342	332	363	325	52
전체 불편사항	697	944	1,024	1,029	1,060	996	1,199	1,184	1,263	1,165	364
구성비	20.7	26.9	31.6	32.8	30.2	26.5	28.5	28.0	28.7	27.9	14.3
전년 대비 구성비 증감	-3.7	6.2	4.7	1.2	-2.6	-3.7	2.0	-0.5	0.7	-0.8	-13.6

## 2) 쇼핑 관련 불편신고 세부 내용

- 2020년 쇼핑 관련 불편신고 세부 내용은 ‘가격시비’가 30.8%로 가장 높은 편으로 나타났고, 다음으로 ‘불친절’ 및 ‘환불 및 제품교환 요청’이 각각 15.4%, ‘부가세 환급’ 11.5%의 순으로 나타남. 이어, ‘탁송지연 및 내역오류’와 ‘제품 및 맞춤불량’이 각 5.8%로 집계됨.
- 매년 가장 많은 비중을 차지한 ‘가격시비’는 전년 대비 신고건수 및 구성비 모두 감소했으나 여전히 쇼핑 관련 불편신고 세부 유형 중 1위를 차지함. ‘불친절’ 및 ‘환불 및 제품교환 요청’ 역시 접수건수는 감소했으나 구성비는 작년과 비슷한 수준을 유지함.

【그림 32】 2020년 쇼핑 불편신고 세부 내용



【표 37】 쇼핑 불편신고 세부 내용(2018~2020년)

(단위 : 건, %)

구 분	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
가격시비	125	34.4	116	35.7	16	30.8
불친절	43	11.8	47	14.5	8	15.4
환불 및 제품교환 요청	34	9.4	43	13.2	8	15.4
부가세 환급	57	15.7	31	9.5	6	11.5
탁송지연 및 내역오류	34	9.4	35	10.8	3	5.8
제품 및 맞춤불량	23	6.3	16	4.9	3	5.8
기타	47	12.9	37	11.4	8	15.4
총 계	363	100.0	325	100.0	52	100.0



【표 38】쇼핑 불편신고 세부 내용(2018~2020년) : 내국인

(단위 : 건, %)

구 분	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
가격시비	-	-	1	16.7	2	100.0
불친절	2	66.7	1	16.7	-	-
제품 및 맞춤불량	-	-	1	16.7	-	-
기타	1	33.3	3	50.0	-	-
총 계	3	100.0	6	100.0	2	100.0

【표 39】쇼핑 불편신고 세부 내용(2018~2020년) : 외국인

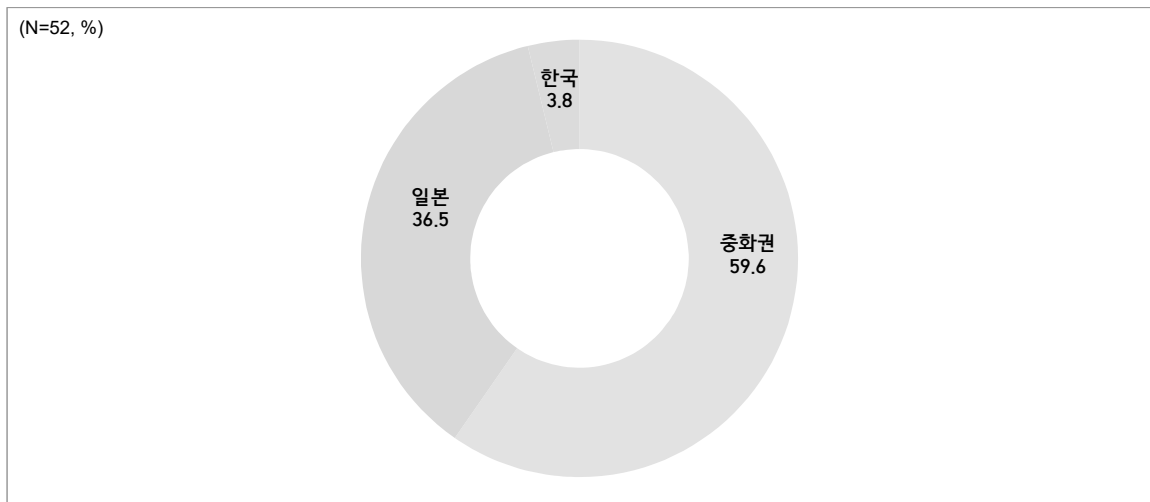
(단위 : 건, %)

구 분	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
가격시비	125	34.7	115	36.1	14	28.0
불친절	41	11.4	46	14.4	8	16.0
환불 및 제품교환 요청	34	9.4	43	13.5	8	16.0
부가세 환급	57	15.8	31	9.7	6	12.0
택송지연 및 내역오류	34	9.4	35	11.0	3	6.0
제품 및 맞춤불량	23	6.4	15	4.7	3	6.0
기타	46	12.8	34	10.7	8	16.0
총 계	360	100.0	319	100.0	50	100.0

### 3) 쇼핑 불편신고 국가별 접수현황

- 2020년 쇼핑 관련 불편신고 국가별 현황은 중화권 59.6%, 일본 36.5%, 한국 3.8% 순으로 집계됨.
- 쇼핑 관련 국가별 분포를 전년과 비교하면 2020년 중화권 여행객의 신고가 31건으로 전년 대비 116건 감소했으나, 전체 접수건수의 감소로 구성비는 14.4%p 증가한 59.6%를 차지함. 일본인 여행객의 접수건수는 19건으로 전년 대비 117건 감소했으며, 전체 구성비 역시 5.3%p 감소함.

【그림 33】 2020년 쇼핑 불편신고 국가별 접수현황



【표 40】 쇼핑 불편신고 국가별 접수현황(2018~2020년)

(단위 : 건, %)

구 분	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
중화권	166	45.7	147	45.2	31	59.6
일 본	149	41.0	136	41.8	19	36.5
한 국	3	0.8	6	1.8	2	3.8
아시아·오세아니아	37	10.2	24	7.4	-	-
미 주	4	1.1	7	2.2	-	-
유 럽	3	0.8	4	1.2	-	-
기 타	1	0.3	1	0.3	-	-
총 계	363	100.0	325	100.0	52	100.0

#### 4) 쇼핑 불편신고 접수방법 및 처리방법별 현황

- 2020년 쇼핑 관련 접수된 불편신고는 ‘인터넷(홈페이지)’을 통한 접수가 가장 많은 96.2%를 차지했으며, 다음으로 ‘인터넷(이메일)’이 3.8%로 집계됨.
- 쇼핑 관련 접수방법의 국가별 분포는 대부분 ‘인터넷(홈페이지)’을 통해 접수되었으며, 중화권에서 일부 ‘인터넷(이메일)’을 통해 신고한 것으로 확인됨.

【그림 34】 2020년 쇼핑 불편신고 접수방법별 현황



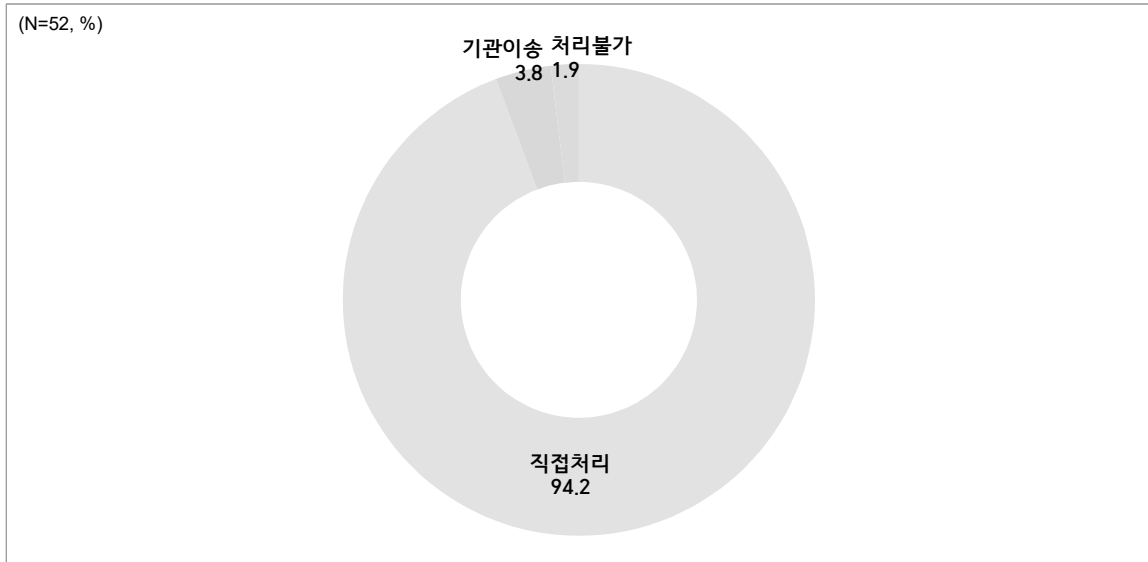
【표 41】 2020년 쇼핑 불편신고 국가별 접수방법

(단위 : 건)

구 분	중화권	일본	한국	총 계
인터넷(홈페이지)	29	19	2	50
인터넷(이메일)	2	-	-	2
총 계	31	19	2	52

- 2020년 쇼핑 관련 불편신고에 대한 처리방법은 '직접처리'가 94.2%로 비율이 높은 편임.  
그 밖에 '기관이송' 3.8%, '처리불가' 1.9% 순으로 나타남.

【그림 35】 2020년 쇼핑 불편신고 처리방법별 현황



### 5) 쇼핑 불편신고 조치결과별 현황

- 쇼핑 관련 불편신고에 대한 조치결과별 현황은 조치완료 5건, 답변처리 34건 외에 교육실시 3건, 사과·양해 2건, 주의 촉구 및 지도 각 1건 등으로 나타남.

【표 42】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 쇼핑

(단위 : 건)

처리현황																	
답변 처리	조치 완료	처리 불가	교육 실시	사과 · 양해	주의 촉구	지도	주의	경고	과태 료	불문	시정	자격 정지	감사 내용	진행 중	신고 취소	합의	기타
34	5	3	3	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
34	5	3	3	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3

【표 43】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 쇼핑(내국인)

(단위 : 건)

처리현황																	
지도	답변 처리	주의	경고	과태 료	불문	시정	자격 정지	감사 내용	처리 불가	진행 중	신고 취소	주의 촉구	조치 완료	교육 실시	사과 · 양해	합의	기타
1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

【표 44】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 쇼핑(외국인)

(단위 : 건)

처리현황																	
답변 처리	조치 완료	처리 불가	교육 실시	사과 · 양해	주의 촉구	주의	경고	과태 료	불문	시정	자격 정지	감사 내용	진행 중	신고 취소	지도	합의	기타
33	5	3	3	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
33	5	3	3	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3

## 6) 쇼핑 불편신고 주요 문제점

### ① 가격시비

- 가격시비 관련은 ① 결제한 금액이 이증청구가 된 경우 ② 제품 실제 판매 가격보다 더 높은 금액이 결제된 경우 등으로 나타남.

### ② 불친절

- 불친절 관련은 ① 고객의 환불 요청에 매장 직원이 무례하고 불친절하게 응대한 경우 ② 제품 가격 흥정 과정에서 불쾌한 상황을 유발한 경우 등으로 나타남.

### ③ 환불 및 제품교환 요청

- 환불 및 제품교환 요청 관련은 ① 면세점에서 구입한 제품을 출국 시 수령하지 못해 환불을 신청했으나 환불 절차가 진행되지 않아 확인을 요청한 경우 ② 매장에서 구매한 제품에 하자가 있어 교환 및 환불을 요청했으나 거절당한 경우 등으로 나타남.

### ④ 부가세 환급

- 부가세 환급 관련은 ① 부가세 환급 신청 시 수수료가 부과되지 않는다고 안내받았으나, 실제로 수수료가 청구된 경우 ② 부가세 환급 대행업체와 연락이 되지 않아 환급 처리 절차 확인을 요청한 경우 ③ 부가세 환급 보증금이 중복 청구되어 불편을 겪은 경우 등으로 나타남.

### ⑤ 탁송지연 및 내역오류

- 탁송지연 및 내역오류 관련은 ① 구입한 제품의 크기 및 제조국 등 제품 상세 정보가 상이한 경우 ② 구입한 제품의 수량이 맞지 않는 경우 등으로 나타남.

### ⑥ 제품 및 맞춤불량

- 제품 및 맞춤불량 관련은 ① 구매한 제품의 보증서 관련 내용을 문의했으나 연락이 되지 않는 경우 ② 구매한 제품을 수령했으나, 제품 내용물이 비어 있는 경우 등으로 나타남.

### ⑦ 기타

- 기타 관련은 ① 구매한 제품을 매장에 두고 와 결제 취소를 요청한 경우 ② 약국에서 약을 처방받았으나, 영수증과 제품 설명서를 제공하지 않은 경우 ③ 구매 제품의 표준 등급, 규격 등 품질 관련 문의를 한 경우 등으로 나타남.

## 7) 쇼핑 불편신고 관련 문제점 해결을 위한 개선 방안

### ☑ 즉시환급형 사후면세점 확충을 위한 업무협약 추진<sup>24)</sup>

- 매장에서 바로 면세 가격으로 구입 가능한 즉시환급형 사후면세점을 확충함으로써 외래관광객들의 쇼핑 편의 향상 도모
- 즉시환급형 사후면세점 적용 금액을 건당 50만원(기존 30만원), 총 200만원(기존 100만 원)으로 확대
- 전국 사후면세점 DB 확충 사업을 통해 전반적인 방한 쇼핑 정보를 한눈에 볼 수 있는 정보 제공 진행

### ☑ 온라인 ‘한국쇼핑관광축제(코리아그랜드세일)’ 및 ‘개별관광 박람회’ 등을 통해 해외 판로를 개척하고 방한 관광 상품 선판매 등 추진<sup>25)</sup>

### ☑ 가격표시제 이행실태 합동점검<sup>26)</sup>

- 소비자가 상품 구매 시 정확한 가격 확인을 통해 합리적으로 소비할 수 있도록 지원하는 제도인 가격표시제 이행실태에 대한 점검 실시
- 소비자가 자주 이용하는 생필품, 가공식품에 대한 판매가격표시, 단위가격표시, 권장소비자가격 표시 금지 등이 점검 대상임

### ☑ 대구광역시, ‘스마트쇼핑거리 조성 사업’ 추진<sup>27)</sup>

- 대구광역시는 ‘스마트쇼핑거리 조성 사업’을 추진 계획 중에 있으며, 외래관광객의 구매 희망 물건의 판매 매장을 안내하는 시스템 구축 및 구매한 물건을 숙소까지 안전하게 배송하는 시스템을 마련할 예정임
- 제시된 미션을 수행하면 사용이 가능한 할인권이나 기념품을 제공하는 이벤트도 추진 예정임

24) 한국관광공사 보도자료(2020.5.13.) ‘한국관광공사, 즉시환급형 사후면세점 확충을 위한 업무협약 추진’

25) 문화체육관광부 업무계획(2021.2) ‘문화로 되찾는 국민일상 문화로 커가는 대한민국’

26) 연합뉴스(2021.1.29.) ‘정부, 설 앞두고 마트·시장 가격표시제 실태 합동점검’

27) 뉴스레프(2021.2.2.) ‘대구관광, 포스트코로나 관광객 맞이 준비’

## 8) 쇼핑 불편신고 사례

### ① 가격시비

국가	신고내용	처리내용
일본	◇◇매장에서 할인 적용이 안 되었다고 하여 신용카드로 두번 결제를 했으나 귀국한 후 명세서를 보니 이중결제가 되어 확인을 부탁함	매장 쪽 전산은 첫 번째 결제가 승인되지 않은 것으로 보여 불편을 끼쳤음을 사과하고 취소처리함
홍콩	◇◇약국에서 50,000원 상당의 약품을 구매하였으나 신용카드 청구내역을 보니 40,000원이 추가로 결제되었음	해당 약국에서 잘못 청구된 차액을 환불함

### ② 불친절

국가	신고내용	처리내용
중국	◇◇매장에서 에어팟을 구입한 후 환불하였으나 외국인이라 불공정한 대우를 받은 것 같아 신고함	동일 사례가 발생하지 않도록 응대 매뉴얼 개선 및 지속 현장 관리를 통해서 서비스 개선에 노력하겠음
대만	◇◇매장에서 원하는 금액으로 조정되지 않아 나오려고 하니 의류 상표를 제거했다며 나가지 못하게 하여 결국 금액을 조정해서 구매했지만 매우 불쾌하였음	개별 매장에 대한 강제는 어려우나 시장지원팀에서 교육 시 내용을 상인과 공유하고 친절하게 응대하도록 지도하겠음
홍콩	◇◇매장에서 중국인은 서비스하고 싶지 않다는 말을 들었으며 부츠 가격을 물었더니 역겨운 표정을 하고 테이블에 쇼핑백을 내던졌음	매장 CCTV를 확인했으나 직원의 무례한 행동은 없었으며 중국인에게 서비스를 제공하고 싶지 않다는 발언도 하지 않았음

### ③ 환불 및 제품교환 요청

국가	신고내용	처리내용
중국	◇◇면세점에서 구입한 것을 출국 시 수령하지 못해 고객센터로 문의하니 환불해준다고 하였으나 진행이 되지 않아 소비자를 속이는 행위로 의심되어 신고함	◇◇면세점을 인수한 ○○백화점 면세점에 문의하였으나 해당 사항은 인계를 받지 않아 처리불가함을 공식적으로 확인함
중국	◇◇매장에서 휴대폰을 구입했으나 상품에 하자가 있어, 교환을 요청했지만 거절하고 환불도 해주지 않아 신고함	해당 매장에서 구매 후 상품 하자 발생 시 브랜드 AS 센터를 경유해 처리됨을 설명하고 환불조치 함

### ④ 부가세 환급

국가	신고내용	처리내용
홍콩	◇◇텍스프리로 ○○몰에서 구입한 의류를 출국 시 부가세 환급 신청을 하고 신용카드로 수수료가 부과되지 않는다는 것을 직원에게 확인했으나 5,500원이 청구되어 신고함	부가세 환급 관련 절차와 세부 연락처를 안내함
홍콩	◇◇텍스프리와 이메일 연락이 되지 않아 부가세 환급 처리 확인을 부탁함	신청한 신용카드로 부가세 환급이 완료되었음을 회신함
대만	공항세관에서 현금으로 환급받은 부가세(9,000원)를 신용카드로 보증해야 한다고 하여 납부했는데 귀국한 후 명세서를 보니 보증금으로 두 건이 청구되어 있어 처리가 되지 않은 것 같아 신고함	부가세 환급 관련 절차와 담당환급 회사 연락처를 안내함



⑤ 탁송지연 및 내역오류

국가	신고내용	처리내용
홍콩	◇◇매장에서 신발 두 켤레를 구매했으나 한 켤레가 제조국이 서로 다르고 크기도 다름	유사한 불편이 발생되지 않도록 관리팀으로 내용을 전달하고 처리를 요청함
일본	◇◇매장에서 침구 3개를 구입하고 압축 포장해준 것을 일본으로 가지고 갔으나 2개만 들어있어 한국의 지인이 전화를 하니 3개를 포장했다고 주장함	사업주에게 고객이 첨부한 사진과 내용을 전달하니 서로의 주장이 달라 결말이 나지 않으므로 매장을 방문하면 누락되었다는 상품을 제공하기로 함

⑥ 제품 및 맞춤불량

국가	신고내용	처리내용
홍콩	◇◇매장에서 중고 시계를 구매하고 홍콩으로 귀국 후 보증서 관련 확인을 위해 연락했지만 연결이 되지 않음	유사한 불편이 발생되지 않도록 관리팀으로 내용을 전달하고 처리를 요청함
일본	◇◇매장에서 미용액을 구입했으나 귀국 후 열어보니 내용물이 없는 빈 용기가 들어있었음	제품 사용을 위해 누르는 부분을 빼서 다시 부착해도 내용물이 나오지 않을 경우 반품, 교환을 진행하기로 함

⑦ 기타

국가	신고내용	처리내용
일본	◇◇매장에서 화장품을 구입한 후 다른 것을 둘러보다 상품을 받지 않고 귀국했기에 승인취소를 부탁함	고객이 놓고 간 상품이 매장에 남아있어 승인취소 처리함
일본	◇◇약국에서 병원 처방약을 구입했으나 다른 약국과 다르게 영수증과 설명서를 주지 않았음	처방한 병원명과 일자로 영수증 재발행이 가능하고 한국어로만 되어 있어 요청하는 외국인 고객에게만 제공하고 있다고 하여 유사한 불편이 없도록 주의를 당부함
대만	◇◇인삼에 대한 한국의 국가표준 등급과 규격을 문의함	◇◇인삼에 대해 조회 가능한 식품의약품안전처와 한국인삼제품협회 홈페이지를 안내함







### 3 음식점

#### 1) 연도별 음식점 불편신고 접수현황

- 2020년 음식점 관련 불편신고는 41건으로 전체 불편사항 364건 중 11.3%를 차지함.
- 2010년 접수된 음식점 관련 불편신고는 37건(5.3%)으로, 이후 소폭의 증가 추세를 이어오다, 2014년은 전년 대비 3건 감소한 55건(5.2%)이 접수됨. 2015년은 전년 대비 15건 증가한 70건(7.0%)이 접수되었고, 2016년은 다시 14건 감소한 56건(4.7%), 2017년은 29건이 증가한 85건(7.2%)이 접수됨. 2018년 82건(6.5%), 2019년 85건(7.3%)으로 각각 전년과 유사한 수준의 접수건수와 구성비를 보임. 2020년은 전년 대비 접수건수가 절반 수준으로 감소했으나, 구성비는 4.0%p 증가한 11.3%로 숙박, 쇼핑에 이어 불편유형 중 3위로 집계됨.

【표 45】음식점 불편신고 연도별 현황(2010~2020년)

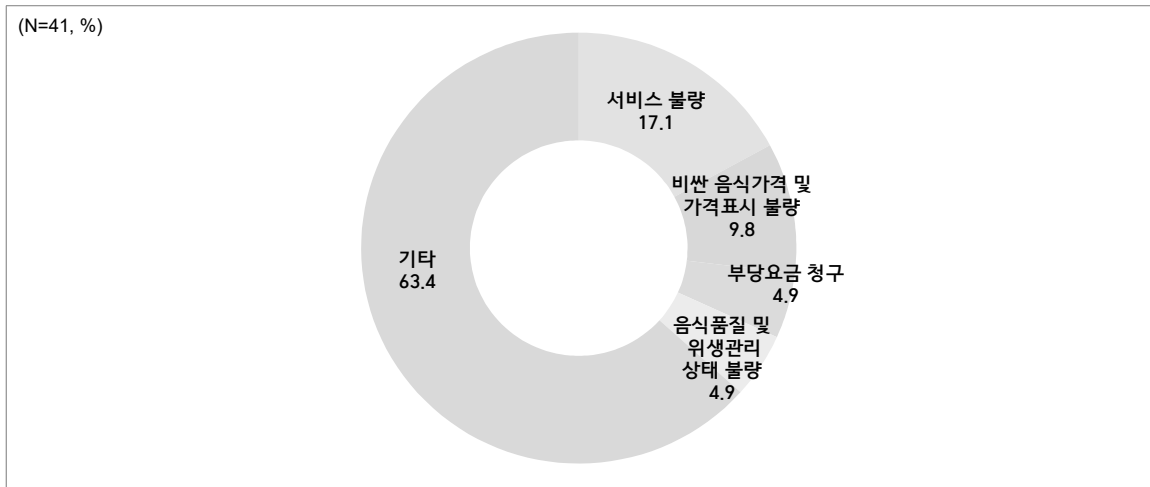
(단위 : 건, %)

구 분	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
음식점	37	41	45	58	55	70	56	85	82	85	41
전체 불편사항	697	944	1,024	1,029	1,060	996	1,199	1,184	1,263	1,165	364
구성비	5.3	4.3	4.4	5.6	5.2	7.0	4.7	7.2	6.5	7.3	11.3
전년 대비 구성비 증감	0.5	-1.0	0.1	1.2	-0.4	1.8	-2.3	2.5	-0.7	0.8	4.0

## 2) 음식점 관련 불편신고 세부 내용

- 2020년 음식점 관련 불편신고 세부 내용은 ‘서비스 불량’ 17.1%, ‘비싼 음식가격 및 가격표시 불량’ 9.8%, ‘부당요금 청구’ 및 ‘음식품질 및 위생관리 상태 불량’이 각 4.9% 등의 순으로 나타났으며, ‘기타’ 유형을 제외한 모든 세부 유형에서 전년 대비 접수건수가 감소함.

【그림 36】 2020년 음식점 불편신고 세부 내용



【표 46】 음식점 불편신고 세부 내용(2018~2020년)

(단위 : 건, %)

구 분	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
서비스 불량	32	39.0	38	44.7	7	17.1
비싼 음식가격 및 가격표시 불량	19	23.2	10	11.8	4	9.8
부당요금 청구	12	14.6	14	16.5	2	4.9
음식품질 및 위생관리 상태 불량	2	2.4	12	14.1	2	4.9
기타	17	20.7	11	12.9	26	63.4
총 계	82	100.0	85	100.0	41	100.0

【표 47】음식점 불편신고 세부 내용(2018~2020년) : 내국인

(단위 : 건, %)

구 분	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
비싼 음식가격 및 가격표시 불량	5	35.7	4	20.0	3	30.0
서비스 불량	6	42.9	8	40.0	2	20.0
음식품질 및 위생관리 상태 불량	1	7.1	6	30.0	1	10.0
부당요금 청구	1	7.1	2	10.0	-	-
기타	1	7.1	-	-	4	40.0
총 계	14	100.0	20	100.0	10	100.0

【표 48】음식점 불편신고 세부 내용(2018~2020년) : 외국인

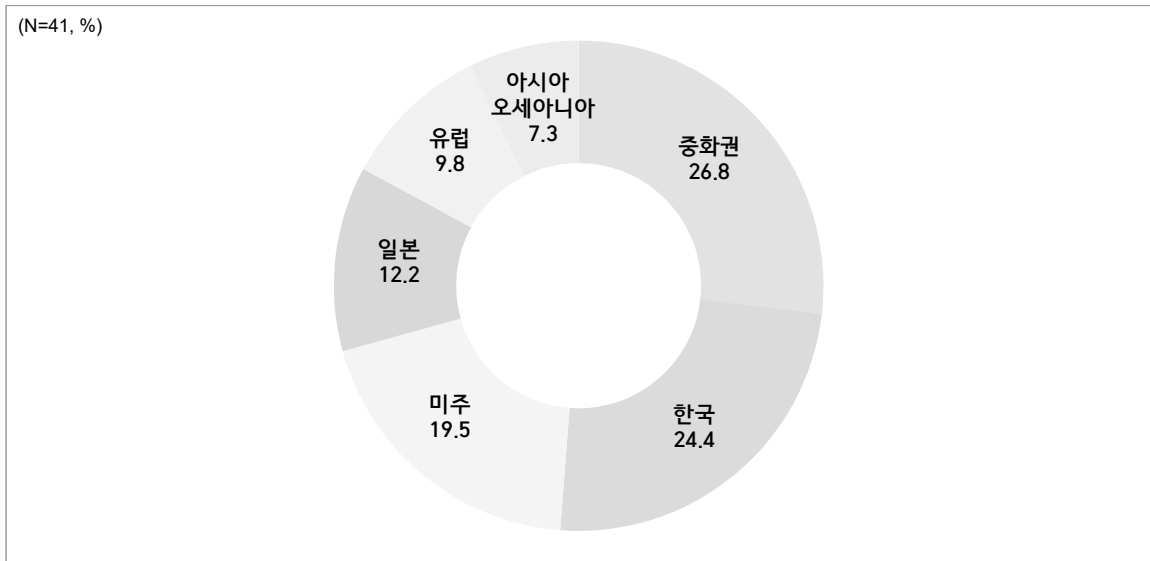
(단위 : 건, %)

구 분	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
서비스 불량	26	38.2	30	46.2	5	16.1
부당요금 청구	11	16.2	12	18.5	2	6.5
비싼 음식가격 및 가격표시 불량	14	20.6	6	9.2	1	3.2
음식품질 및 위생관리 상태 불량	1	1.5	6	9.2	1	3.2
기타	16	23.5	11	16.9	22	71.0
총 계	68	100.0	65	100.0	31	100.0

### 3) 음식점 불편신고 국가별 접수현황

- 2020년 음식점 관련 불편신고 국가별 현황은 중화권이 26.8%, 한국 24.4%, 미주 19.5%, 일본 12.2%, 유럽 9.8%, 아시아·오세아니아 7.3%의 순임.
- 음식점 관련 국가별 분포를 전년과 비교하면 대체로 접수건수가 감소한 가운데 미주에서 전년 대비 3건 증가했으며, 구성비는 13.6%p 증가한 19.5%를 차지함.

【그림 37】 2020년 음식점 불편신고 국가별 접수현황



【표 49】 음식점 불편신고 국가별 접수현황(2018~2020년)

(단위 : 건, %)

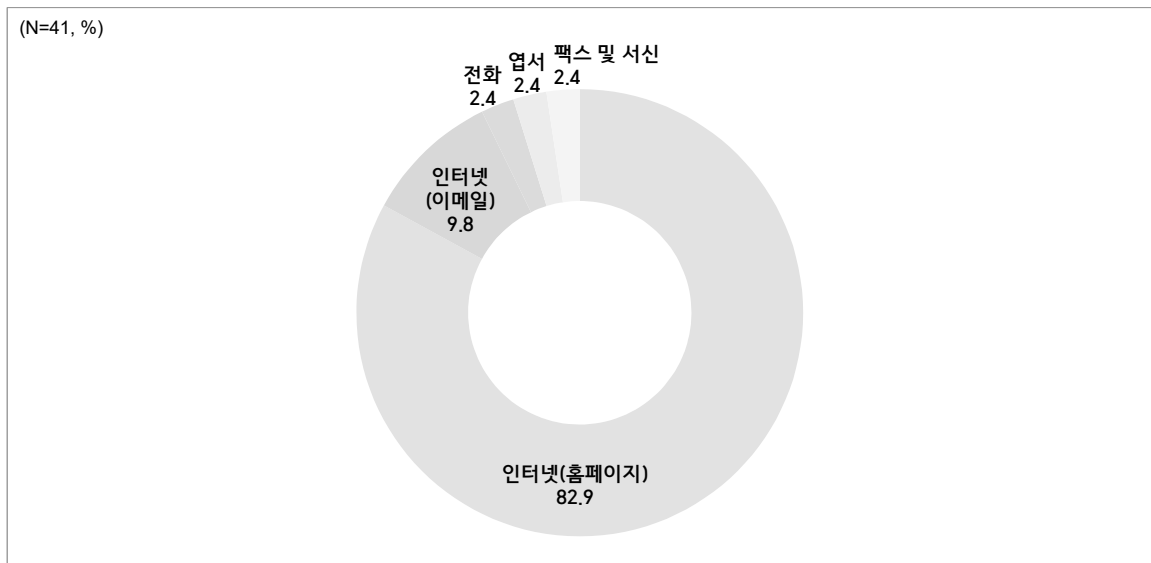
구 분	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
중화권	35	42.7	40	47.1	11	26.8
한 국	14	17.1	20	23.5	10	24.4
미 주	6	7.3	5	5.9	8	19.5
일 본	19	23.2	10	11.8	5	12.2
유 럽	1	1.2	4	4.7	4	9.8
아시아·오세아니아	7	8.5	6	7.1	3	7.3
총 계	82	100.0	85	100.0	41	100.0



#### 4) 음식점 불편신고 접수방법 및 처리방법별 현황

- 2020년 음식점 관련 불편신고 접수방법은 ‘인터넷(홈페이지)’이 가장 많은 82.9%, ‘인터넷(이메일)’ 9.8%, ‘전화’, ‘엽서’, ‘팩스 및 서신’이 각각 2.4%를 구성함.
- 음식점 관련 접수방법의 국가별 분포는 대부분 ‘인터넷(홈페이지)’을 통해 접수되었으며, ‘인터넷(이메일)’은 중화권 2건, 일본에서 1건이 접수됨.

【그림 38】 2020년 음식점 불편신고 접수방법별 현황



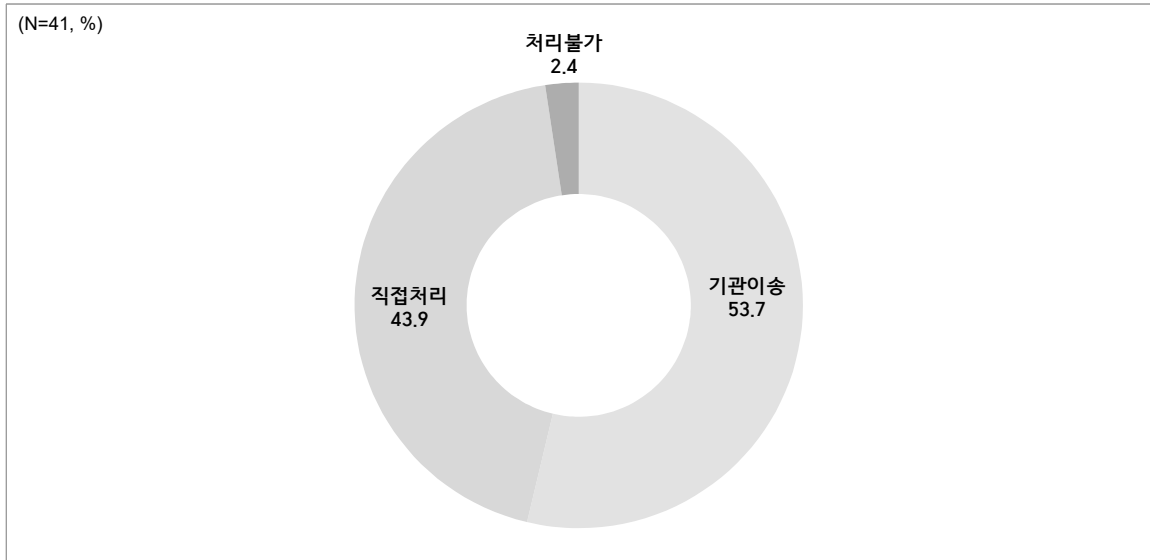
【표 50】 2020년 음식점 불편신고 국가별 접수방법

(단위 : 건)

구 분	중화권	한국	미주	일본	유럽	아시아· 오세아니아	총 계
인터넷(홈페이지)	8	9	8	3	4	2	34
인터넷(이메일)	2	-	-	1	-	1	4
엽서	-	1	-	-	-	-	1
팩스 및 서신	-	-	-	1	-	-	1
전화	1	-	-	-	-	-	1
총 계	11	10	8	5	4	3	41

- 2020년 음식점 관련 불편신고에 대한 처리방법은 ‘기관이송’ 53.7%, ‘직접처리’ 43.9%, ‘처리불가’ 2.4% 순으로 나타남.

【그림 39】 2020년 음식점 불편신고 처리방법별 현황



### 5) 음식점 불편신고 조치결과별 현황

- 음식점 관련 불편신고에 대한 조치결과별 현황은 지도 19건, 주의 촉구 5건, 교육실시 2건, 사과·양해 1건 등으로 나타남.

【표 51】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 음식점

(단위 : 건)

처리현황																	
지도	주의 촉구	조치 완료	답변 처리	처리 불가	교육 실시	경고	사과 · 양해	주의	과태 료	불문	시정	자격 정지	감사 내용	진행 중	신고 취소	합의	기타
19	5	5	5	2	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
19	5	5	5	2	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1

【표 52】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 음식점(내국인)

(단위 : 건)

처리현황																	
지도	경고	주의	과태 료	불문	시정	자격 정지	감사 내용	처리 불가	진행 중	신고 취소	주의 촉구	조치 완료	교육 실시	사과 · 양해	합의	답변 처리	기타
8	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
8	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1

【표 53】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 음식점(외국인)

(단위 : 건)

처리현황																	
지도	주의 촉구	조치 완료	답변 처리	처리 불가	교육 실시	사과 · 양해	주의	경고	과태 료	불문	시정	자격 정지	감사 내용	진행 중	신고 취소	합의	기타
11	5	5	5	2	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11	5	5	5	2	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

## 6) 음식점 불편신고 주요 문제점

### ① 서비스 불량

- 서비스 불량 관련은 ① 식당에서 주문 가능한 최소 수량을 사전에 안내하지 않고 일방적으로 비용을 청구한 경우 ② 식당 직원이 고객에게 반말을 하거나 음식 주문을 늦게 한다는 이유로 짜증을 내는 등 무례하고 불친절한 태도를 보인 경우 등으로 나타남.

### ② 비싼 음식가격 및 가격표시 불량

- 비싼 음식가격 및 가격표시 불량 관련은 ① 가격 대비 음식의 맛 등 품질이 떨어지는 경우에 대한 불만 ② 메뉴판에 표시되어 있는 식재료 중량 단위와 단위별 가격이 혼재되어 있어 명확한 가격 인지가 어렵고 과다 요금 청구가 의심되는 경우 등으로 나타남.

### ③ 부당요금 청구

- 부당요금 청구 관련은 ① 고객이 메뉴판에 없는 음식을 요청하여 식당에서 해당 음식을 재량으로 제공했으나 가격이 음식 양 대비 비싸게 느껴져 바가지요금이 의심되는 경우 ② 결제 시 영수증에 표시된 금액보다 많은 금액을 지불한 경우 등으로 나타남.

### ④ 음식품질 및 위생관리 상태 불량

- 음식품질 및 위생관리 상태 불량 관련은 식당에서 식사 후 식중독 의심 증상이 나타난 경우 등으로 나타남.

### ⑤ 기타

- 기타 관련은 ① 식당 내 바닥이 미끄러워 넘어졌으나, 관련한 주의 안내 표지가 없었던 경우 ② 식당 이용 시 출입자 명부 작성 등 코로나19 관련 방역수칙 준수 안내가 미흡하여 외국인 관광객 대상으로 차등대우를 한다고 오해한 경우 ③ 코로나19로 특정 국가의 손님을 받지 않는다는 안내문이 부착되어 있어 불쾌함을 느낀 경우 등으로 나타남.

## 7) 음식점 불편신고 관련 문제점 해결을 위한 개선 방안

- ☑ 한국관광품질인증제 음식점까지 확대<sup>28)</sup>
  - 식품의약품안전처의 위생등급제 심사와 한국관광공사의 현장 평가 등 두 번의 심사를 통과해야 인증 가능
  - 음식의 맛보다는 시설, 위생, 조리사의 경력 등 객관적인 요소를 중점적으로 평가
- ☑ 위생, 안전, 고객응대 서비스에 관한 지침서 ‘음식점 종합매뉴얼’ 발간<sup>29)</sup>
  - 코로나19 생활방역 수칙 및 식약처 음식점 위생 등록 기준, 음식점이 준수해야 할 위생, 안전 수칙 등을 수록함
  - 국내외 관광객 응대 서비스 예절과 영어, 중국어 등 외국어 표현도 함께 수록
- ☑ 식품위생법령 개정을 통해 코로나19 방역 강화<sup>30)</sup>
  - 음식점 위생등급 평가 기준에 생활방역 실천 가점 반영을 통해 생활방역이 음식점에도 정착될 수 있도록 함
  - 식품위생법령을 개정하여 음식점 내 마스크 착용을 의무화
- ☑ 외식업체 온라인 영양표시 확대<sup>31)</sup>
  - 영양표시 의무가 없는 중소 외식업체(프랜차이즈) 및 온라인 플랫폼의 메뉴에도 영양 정보를 제공하는 시범사업 추진
  - 소비자가 온라인에서도 영양 및 알레르기 정보를 확인하고 구매할 수 있는 환경을 조성
- ☑ 2021 할랄 레스토랑 워크 개최, 무슬림 친화식당 확대 등 무슬림 방한 관광 만족도 제고<sup>32)</sup>
- ☑ 음식명 외국어 번역 표기 기준 마련<sup>33)</sup>
  - 정부 부처 간 협업을 통해 음식명 번역에 대한 기준을 수립하고, 영어, 중국어(간체 및 번체), 일본어 번역 제공
- ☑ 여수시, 입식 테이블 문화 확산을 위한 지자체 지원<sup>34)</sup>
  - 외국인은 물론 국내 젊은 층도 입식 테이블을 선호하는 경향에 맞춰 입식으로 전환 시 최대 100만원을 지원하는 등 입식 테이블 문화 확산을 위한 지원 사업을 추진
  - 글로벌 외식문화 환경 조성을 통해 많은 관광객의 음식점 이용 활성화 기대

28) 연합뉴스(2020.8.9.) ‘부산·강릉 등 우수 음식점에 ‘한국관광 품질인증’ 준다’

29) 한국관광공사(2020.11.25.) ‘뉴노멀시대 식당 ‘이 정도는 지켜야’

30) 식품저널뉴스(2021.2.1.) ‘식약처, 포스트 코로나 시대 ‘식품 안전망’ 재설계…미래 식품산업 지원’

31) 식품의약품안전처 보도자료(2020.12.17.) ‘외식업체 온라인 영양 정보 표시가 확대됩니다’

32) 관광진흥기본계획 ‘2021년 시행계획(2021.2)’

33) 한국관광공사 보도자료(2020.12.30.) ‘한식, ‘외국인이 알기 쉽게’ 번역합니다’

34) 브레이크뉴스(2021.2.1.) ‘여수시, 일반음식점 ‘입식 테이블’ 교체... 업소당 최고 100만원 지원’

## 8) 음식점 불편신고 사례

### ① 서비스 불량

국가	신고내용	처리내용
일본	◇◇식당에서 주문 가능한 최소수량을 사전에 알려주지 않고 일방적으로 3인분을 제공했기에 같은 피해가 없도록 조치를 바람	매장을 방문하여 3인분 이상 주문 가능하다는 영업방침을 게시하고 유사한 민원이 발생하지 않게 설명하도록 지도함
대한민국	◇◇식당 업주가 고객이 주차를 잘못된 것처럼 몰아세우고 식사를 할 때에도 반말과 막말로 불친절을 넘어 편찬을 하여 신고함	식품위생법상 불친절을 제재할 수 있는 규정은 없으나 방문객이 불편하지 않게 친절히 응대하도록 영업주 및 직원을 계도하였음
대한민국	◇◇식당에 방문하였는데 메뉴를 고르는 중 직원이 주문을 늦게 한다고 짜증을 내며 무시하는 태도를 보여 신고함	해당 업소를 방문하여 현장 상황을 확인하였으며 동일 불편이 생기지 않도록 메뉴판을 변경하고 친절하게 응대하도록 교육 및 행정지도 함

### ② 비싼 음식가격 및 가격표시 불량

국가	신고내용	처리내용
대한민국	◇◇식당은 애견과 동반이 가능하다는 이유로 가격이 너무 비싸고 음식이 형편없어 신고함	관할 지자체에서 가격조정 및 업소에 시정조치 등을 시행할 수 없으나 업소에 고객 불만사항을 고지하도록 하였음
대한민국	◇◇식당은 음식점 메뉴판과 다른 과다요금을 청구하여 신고함	메뉴판에 단위가 모호하게 표기되어 가격표와 다르게 요금을 받았다는 처분은 어렵지만 이용객의 오인이 없도록 문구를 수정하도록 지도함

### ③ 부당요금 청구

국가	신고내용	처리내용
필리핀	◇◇식당에서 메뉴에 없지만 해줄 수 있다고 하여 비빔밥을 시켰는데 양이 매우 적었고 소고기를 조금 추가하니 2인분에 30,000원을 요구해 바가지요금으로 신고함	영업주와 고객이 서로 엇갈린 주장을 하여 행정기관이 과다 비용에 대해 조사하기는 현실적으로 어려움이 있으나 해당 업소에 대해 개인위생 및 조리장 전반의 위생상태 등에 대하여 점검하고 조리장 내 일부 시설이 미흡하여 강력한 행정지도와 동일한 민원이 발생하지 않도록 철저한 가격관리 및 고객 친절교육을 요청함
일본	◇◇식당에서 식사를 하고 계산할 때 영수증에 표시된 금액 보다 500원을 더 받고 잔돈을 적게 주었음	불편을 끼친 점 사과하고 당일 근무자가 매장의 막걸리가 품질이라 편의점에서 사온 것을 제공하고 금액을 더 받았다고 하여 주의시키고 교육을 실시함

### ④ 음식품질 및 위생관리 상태 불량

국가	신고내용	처리내용
대만	◇◇식당에서 식사 후 설사와 구토 증상을 보여 신고함	현지를 방문하여 위생 점검을 실시하였으나 양호하였고 동일 민원이 발생하지 않도록 위생관리 철저를 행정지도 함

## ⑤ 기타

국가	신고내용	처리내용
영국	◇◇식당 매트가 미끄러워 넘어져 살펴보니 바닥이 젖어 있었으나 주의 경고 사인이 없었기에 신고함	고객에게 개선한 사진을 첨부하여 사과 메일을 보냈으며 앞으로 이러한 일이 발생하지 않도록 가맹점 교육 및 관리를 진행하겠음
미국	◇◇식당에 갔는데 한국 신분증 없이는 식사할 수 없다고 하여 외국인이라 차별받는 것 같아 신고함	해당 업소 음식점 이용자들에게 출입자 명부 작성 시 신분증 제시를 요청한 것으로 확인되며 향후 코로나19 방역수칙 내용을 친절히 설명하여 오해를 사지 않도록 행정지도 하였음
미국	◇◇식당에서 코로나19로 인하여 중국인 손님을 받지 않는다는 간판을 보고 신고함	해당 업소에 출장하여 민원사항을 영업주에게 고지 후 해당 문구를 철회토록 계도하였음
대한민국	◇◇식당에 갔는데 일행이 외국인이라는 이유로 출입을 금지당하여 신고함	현장을 방문하니 코로나19로 인해 마스크를 착용하지 않은 경우는 출입을 금하였다고 하며 유사한 불편이 발생하지 않도록 영업주 및 종업원에게 교육을 하는 등 행정지도 함









## 4 택시

## 1) 연도별 택시 불편신고 접수현황

- 2020년 택시 관련 불편신고는 31건으로 전체 불편사항 364건 중 8.5%를 차지함.
- 2010년 접수된 택시 관련 불편신고는 64건(9.2%)으로, 2011년은 108건(11.4%)을 기록함. 2013년은 전년 대비 34건이 증가한 152건(14.8%), 2014년은 21건 감소해 131건(12.4%)으로 불편유형 중 2위를 유지함. 2015년은 전년 대비 10건 감소한 121건(12.1%)으로 쇼핑, 숙박에 이어 불편유형 중 3위로 집계되었고 2016년은 전년 대비 43건 증가한 164건(13.7%)으로 불편유형 중 2위를 차지함. 2017년은 접수건수와 구성비가 전년과 비슷한 수준이었고, 2018년은 접수건수는 전년 대비 2건 감소했으나 전체 불편신고 접수건수 증가로 인해 구성비는 소폭 감소함. 2019년은 전년 대비 40건 증가한 195건으로 구성비도 증가하며 16.7%로 집계됨. 2020년은 코로나19 영향으로 전년보다 164건 감소한 31건을 기록했으며, 전년 구성비의 절반 수준인 8.5%를 차지함.

【표 54】 택시 불편신고 연도별 현황(2010~2020년)

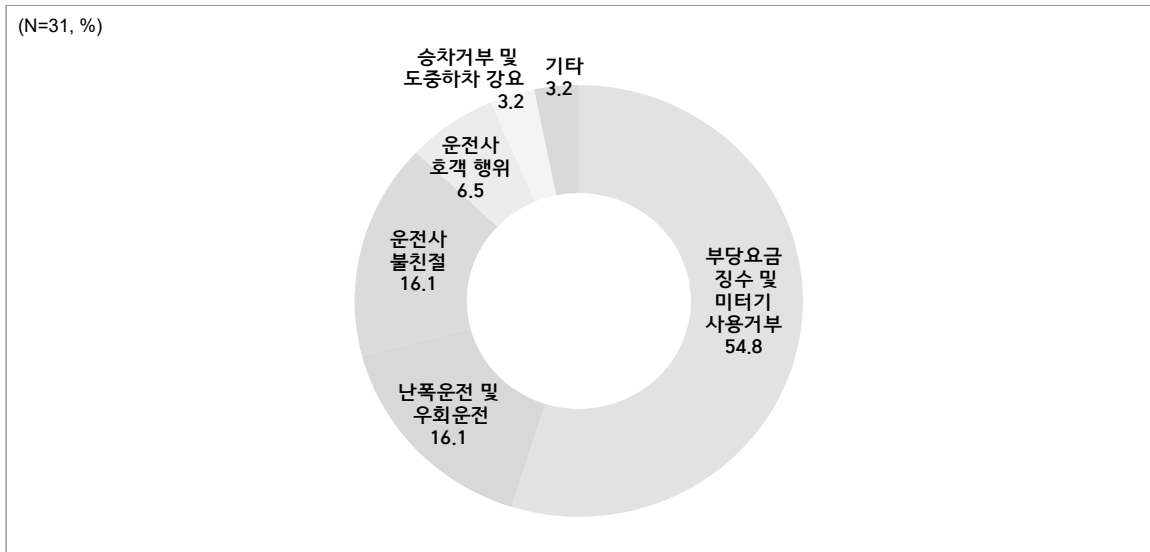
(단위 : 건, %)

구 분	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
택 시	64	108	118	152	131	121	164	157	155	195	31
전체 불편사항	697	944	1,024	1,029	1,060	996	1,199	1,184	1,263	1,165	364
구성비	9.2	11.4	11.5	14.8	12.4	12.1	13.7	13.3	12.3	16.7	8.5
전년 대비 구성비 증감	-4.4	2.2	0.1	3.3	-2.4	-0.3	1.6	-0.4	-1.0	4.4	-8.2

## 2) 택시 관련 불편신고 세부 내용

- 2020년 택시 관련 불편신고 세부 내용은 ‘부당요금 징수 및 미터기 사용거부’가 54.8%로 가장 많은 비중을 차지했고, 다음으로 ‘난폭운전 및 우회운전’, ‘운전사 불친절’이 각 16.1%, ‘운전사 호객 행위’ 6.5% 등의 순으로 나타남.
- ‘부당요금 징수 및 미터기 사용거부’는 전년 대비 신고건수가 69건 감소했으나 여전히 세부 불편 신고 유형 중 가장 높은 비중을 차지함.

【그림 40】 2020년 택시 불편신고 세부 내용



【표 55】 택시 불편신고 세부 내용(2018~2020년)

(단위 : 건, %)

구 분	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
부당요금 징수 및 미터기 사용거부	75	48.4	86	44.1	17	54.8
난폭운전 및 우회운전	19	12.3	42	21.5	5	16.1
운전사 불친절	24	15.5	24	12.3	5	16.1
운전사 호객행위	-	-	1	0.5	2	6.5
승차거부 및 도중하차 강요	26	16.8	19	9.7	1	3.2
기타	11	7.1	23	11.8	1	3.2
총 계	155	100.0	195	100.0	31	100.0

【표 56】택시 불편신고 세부 내용(2018~2020년) : 내국인

(단위 : 건, %)

구 분	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
승차거부 및 도중하차 강요	-	-	1	50.0	-	-
운전사 불친절	3	50.0	-	-	-	-
부당요금 징수 및 미터기 사용거부	1	16.7	-	-	-	-
기타	2	33.3	1	50.0	-	-
총 계	6	100.0	2	100.0	-	-

【표 57】택시 불편신고 세부 내용(2018~2020년) : 외국인

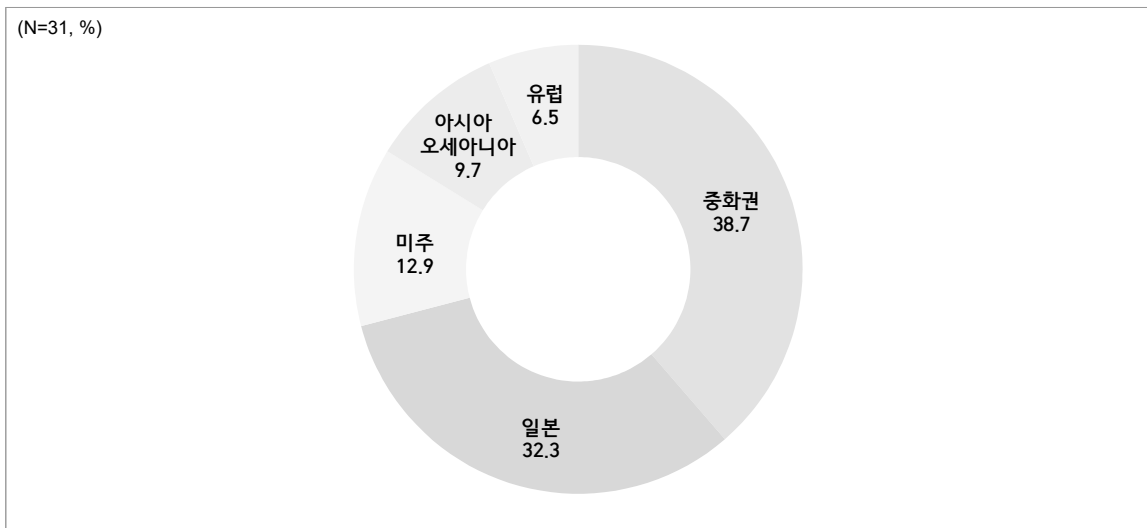
(단위 : 건, %)

구 분	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
부당요금 징수 및 미터기 사용거부	74	49.7	86	44.6	17	54.8
난폭운전 및 우회운전	19	12.8	42	21.8	5	16.1
운전사 불친절	21	14.1	24	12.4	5	16.1
운전사 호객행위	-	-	1	0.5	2	6.5
승차거부 및 도중하차 강요	26	17.4	18	9.3	1	3.2
기타	9	6.0	22	11.4	1	3.2
총 계	149	100.0	193	100.0	31	100.0

### 3) 택시 불편신고 국가별 접수현황

- 2020년 택시 관련 불편신고 국가별 현황은 중화권 38.7%, 일본 32.3%, 미주 12.9%, 아시아·오세아니아 9.7%, 유럽 6.5% 순으로 나타남.
- 택시 관련 국가별 분포는 중화권 여행객의 신고가 12건으로 전년 대비 접수건수 및 구성비 모두 감소했으나 전체 국가의 38.7%를 구성하는 등 여전히 가장 큰 비중을 차지함. 이어 일본인 신고는 10건으로 전년 대비 구성비는 7.2%p 증가한 32.3%를 차지하며 전년과 동일한 순위로 집계됨.

【그림 41】 2020년 택시 불편신고 국가별 접수현황



【표 58】 택시 불편신고 국가별 접수현황(2018~2020년)

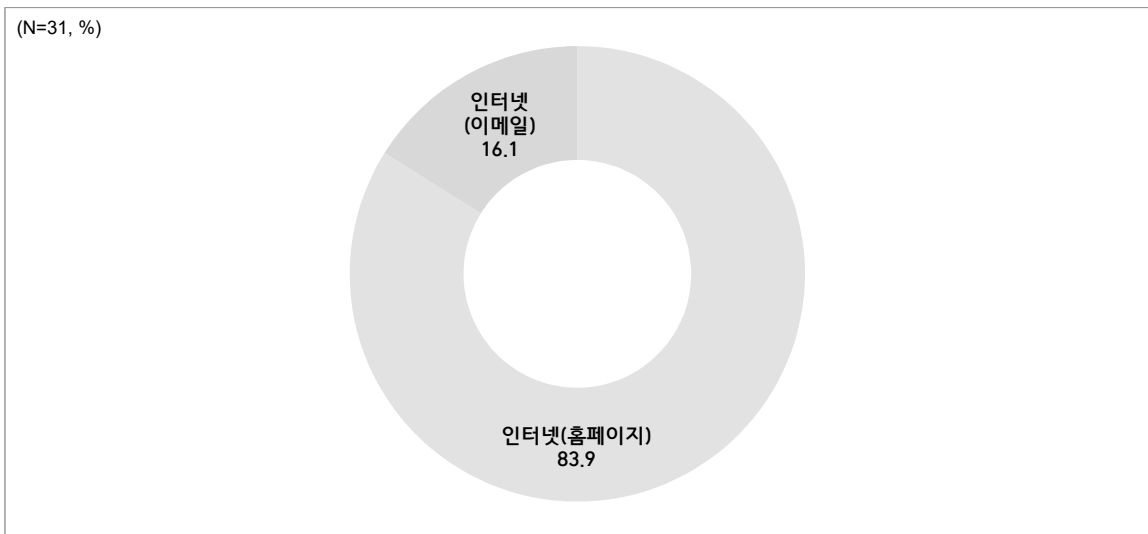
(단위 : 건, %)

구 분	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
중화권	62	40.0	92	47.2	12	38.7
일 본	35	22.6	49	25.1	10	32.3
미 주	25	16.1	17	8.7	4	12.9
아시아·오세아니아	17	11.0	28	14.4	3	9.7
유 럽	8	5.2	4	2.1	2	6.5
한 국	6	3.9	2	1.0	-	-
기 타	2	1.3	3	1.5	-	-
총 계	155	100.0	195	100.0	31	100.0

#### 4) 택시 불편신고 접수방법 및 처리방법별 현황

- 2020년 택시 관련 불편신고 접수방법은 다른 유형 신고와 마찬가지로 ‘인터넷(홈페이지)’이 가장 많은 83.9%, ‘인터넷(이메일)’이 16.1%를 차지함.
- 택시 관련 접수방법의 국가별 분포는 대부분 ‘인터넷(홈페이지)’을 통해 접수되었으며, 미주, 아시아·오세아니아, 유럽에서 ‘인터넷(이메일)’을 이용한 신고가 일부 집계됨.

【그림 42】 2020년 택시 불편신고 접수방법별 현황



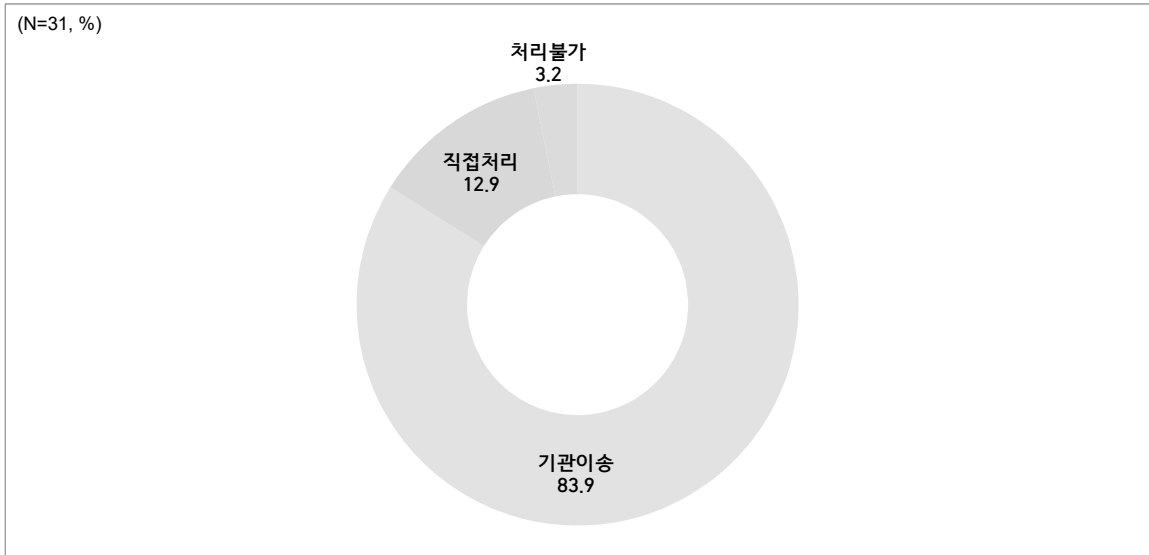
【표 59】 2020년 택시 불편신고 국가별 접수방법

(단위 : 건)

구 분	중화권	일본	미주	아시아· 오세아니아	유럽	총 계
인터넷(홈페이지)	12	10	1	2	1	26
인터넷(이메일)	-	-	3	1	1	5
총 계	12	10	4	3	2	31

- 2020년 택시 관련 불편신고 중 택시의 번호를 기재하지 않았거나 번호를 일부분만 적어 신고한 3.2%는 신고 대상을 확인할 수 없어 '처리불가'로 분류되었으며, 택시 번호를 확인할 수 있는 나머지 건에 대해 '기관이송' 83.9%, '직접처리' 12.9%로 나타남.

【그림 43】 2020년 택시 불편신고 처리방법별 현황





## 5) 택시 불편신고 조치결과별 현황

○ 택시 관련 불편신고에 대한 조치결과별 현황은 과태료 9건, 주의 6건, 지도 3건, 교육실시 및 불문 각 2건 등으로 나타남.

【표 60】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 택시

(단위 : 건)

처리현황																	
과태료	주의	지도	답변처리	불문	교육실시	경고	처분불가	처리불가	조치완료	시정	감사내용	진행중	신고취소	주의촉구	사과·양해	합의	기타
9	6	3	3	2	2	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2
9	6	3	3	2	2	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2

【표 61】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 택시(내국인)

(단위 : 건)

처리현황																	
주의	경고	과태료	불문	시정	처분불가	감사내용	처리불가	진행중	신고취소	주의촉구	지도	조치완료	교육실시	사과·양해	합의	답변처리	기타
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

【표 62】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 택시(외국인)

(단위 : 건)

처리현황																	
과태료	주의	지도	답변처리	불문	교육실시	경고	처분불가	처리불가	조치완료	시정	감사내용	진행중	신고취소	주의촉구	사과·양해	합의	기타
9	6	3	3	2	2	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2
9	6	3	3	2	2	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2

## 6) 택시 불편신고 주요 문제점

### ① 부당요금 징수 및 미터기 사용거부

- 부당요금 징수 및 미터기 사용거부 관련은 ① 미터기를 켜지 않고 임의로 요금을 부과한 경우 ② 내비게이션 안내 경로를 따르지 않고 우회운전하여 승객이 하차를 요구했으나, 무시하고 높은 요금을 청구한 경우 ③ 미터기를 사용하지 않고 임의로 택시에 승차한 모든 일행에게 인당 요금으로 지불을 강요한 경우 등으로 나타남.

### ② 난폭운전 및 우회운전

- 난폭운전 및 우회운전 관련은 ① 요금을 높이기 위해 고의로 우회 경로를 통해 목적지에 도착한 경우 ② 우회운전에 대해 이의제기를 하자 고속도로에서 내리라고 소리를 지르는 등 위협적인 행동을 보인 경우 ③ 탑승 거리 대비 높은 요금 부과로 우회운전 여부 확인을 요청한 경우 등으로 나타남.

### ③ 운전사 불친절

- 운전사 불친절 관련은 ① 택시 운전자가 승객의 짐을 트렁크에 싣다가 캐리어 모양이 변형된 경우 ② 택시 운전자에게 목적지를 알려주기 위해 핸드폰으로 위치를 보여주려 했으나 승객의 핸드폰을 뿌리치는 등 불친절한 태도를 보인 경우 ③ 승객에게 문을 세게 닫지 말라며 소리를 지르거나, 급발진, 급정거 등 난폭운전을 하는 등 태도가 불량한 경우 ④ 목적지에 도착했으나 미터기를 끄지 않고 권 상태를 유지한 경우 등으로 나타남.

### ④ 운전사 호객행위

- 운전사 호객행위 관련은 ① 택시 운전자 호객으로 탑승한 택시에 승차하자마자 합의한 요금을 선 지불했으나, 하차할 때 이용요금을 한 번 더 지불하라고 요구한 경우 ② 택시 운전자의 호객행위 근절을 위해 공항 등 시설에 경찰을 추가 배치하거나 관련 포스터를 부착하는 등의 단속 노력이 필요하다는 의견 등으로 나타남.

### ⑤ 승차거부 및 도중하차 강요

- 승차거부 및 도중하차 강요 관련은 택시 운전자에게 목적지를 말했으나 목적지와 다른 곳에 승객을 내려주려 하여 승객과 택시 운전자 간 말다툼이 발생한 경우 등으로 나타남.

## 7) 택시 불편신고 관련 문제점 해결을 위한 개선 방안

### ☑ 택시규제 완화를 통한 서비스 개선<sup>35)</sup>

- 수요가 증가하는 고급·대형 택시 서비스의 원활한 제공을 위해 면허전환 (중형→대형·고급택시) 자격요건 완화
- 고급차량에 정중한 기사가 운전해주는 서비스나 장애인·노약자 등 교통약자를 위한 택시 같은 다양한 택시 서비스 도입이 촉진될 것으로 기대

### ☑ 택시 운전자 원격 본인확인 시스템 도입<sup>36)</sup>

- 'ICT기술을 활용한 원격 본인확인 시스템'을 활용해 택시 운전자의 '차고지 밖' 업무교대를 점진적으로 허용하도록 하여 운수 종사자의 업무 편의를 높이고, 차고지 입차를 이유로 승차거부하는 사례를 방지할 수 있음

### ☑ '외국인 관광택시' 투입으로 서울로 이동하는 해외 입국자 교통수단 마련<sup>37)</sup>

- 사전에 지정된 전담 택시를 통해 안전하게 이동하고, 이동 편의도 개선 기대
- 목적지가 서울인 경우 누구나 이용 가능

### ☑ 인천광역시, 택시 승차대 확대로 택시 이용 편의성 향상<sup>38)</sup>

- 택시 수요가 많은 지역을 중심으로 승차장 설치 수요조사 실시 후 타당성 검토를 거쳐 베이(BAY)형 택시 승차대 확대 계획

### ☑ 인천광역시, '친절과 안전' 기준 택시 서비스 평가제 시행<sup>39)</sup>

- 근로 환경 개선과 택시요금 인상, 운수 종사자 친절교육 등 택시 서비스 향상을 위한 다양한 대책 마련에도 택시 관련 민원이 감소하지 않아 택시 평가제 운영
- 민원다발 택시의 경우 통신료와 카드결제 수수료 등 재정지원금 축소 및 중단 방침

### ☑ 부산광역시, 개인택시 대상 안전관리 합동 점검 실시<sup>40)</sup>

- 택시미터기 위법 사용 여부, 자동차 안전기준과 불법 구조 변경사항 등 안전 운행에 관한 사항, 운송 사업자와 운수 종사자 준수사항 이행 여부, 등록번호판 발광 스티커 부착 등을 주로 점검하는 개인택시 안전관리 합동 점검을 실시
- 위법 사항이 적발된 택시는 관련 규정에 따라 고발, 과태료 등 즉각 행정처분 조치

35) 서울시 세소식(2020.7.24.) '서울시, 택시 규제 완화로 서비스 획기적 개선...플랫폼 택시 활성화 전면지원'

36) 서울시 세소식(2020.7.24.) '서울시, 택시 규제 완화로 서비스 획기적 개선...플랫폼 택시 활성화 전면지원'

37) 서울시 세소식(2020.4.3.) '서울시, 인천공항 입국자 전용 '외국인 관광택시' 투입해 특별수송'

38) 글로벌경제신문(2020.11.2.) '인천시, 택시 이용 편의 높이기 위해 승차대 확대한다'

39) 브릿지경제(2021.1.6.) '인천시 친절 안전 운행 택시 서비스 평가제 시행'

40) 노컷뉴스(2020.11.20.) '부산시, 개인택시 1만여대 대상 안전관리 합동 점검 실시'

## 8) 택시 불편신고 사례

### ① 부당요금 징수 및 미터기 사용거부

국가	신고내용	처리내용
미국	제주◇◇◇◇택시로 호텔에서 공항까지 갔는데 미터기를 사용해달라고 했지만 작동시키지 않고 20,000원을 요구함	제주특별자치도 교통정책과에서 미터기 미사용에 대해 과태료(100,000원) 처분함
미국	서울◇◇◇◇택시로 명동에서 서울역까지 점보택시를 탔는데 미터기를 사용하지 않고 15,000원을 요구하여 지불했으나 영수증은 제공하지 않았음	노원구에서 과태료(200,000원) 처분함
일본	서울◇◇◇◇택시를 공항에서 타고 한글로 적은 목적지 주소를 보여주었지만 내비 경로를 따르지 않고 우회하여, 지하철로 가려고 내려달라고 3번이나 말했지만 무시했고 평소보다 10,000원 정도 더 많이 지불함	서울특별시 택시물류과에서 부당요금에 대해 운전 자격 정지(30일)와 과태료(400,000원) 처분함
일본	서울◇◇◇◇택시에 4명이 탑승하니 미터기를 사용하지 않고 서울역에서 홍대까지 30,000원이라고 했으나 호텔에 도착 후는 한 사람 당 30,000원씩을 요구함	서울특별시 택시물류과에서 부당요금에 대해 운전 자격 정지(30일)와 과태료(200,000원) 처분함

### ② 난폭운전 및 우회운전

국가	신고내용	처리내용
마카오	서울◇◇◇◇택시를 서울역에서 타고 홍대역으로 갈 때 인터넷 지도를 검색해보니 약 11분 거리에 6,900원이었으나 운전기사는 용산역을 지나 남쪽으로 우회했고 16,720원을 지불함	서울특별시 택시물류과에서 과태료(200,000원) 및 경고 조치함
대만	부산◇◇◇◇택시를 고속터미널에서 탑승하여 서면역으로 갈 때 우회운행을 하여, 사상광역에서 하차를 요구했으나 고속도로에서 내리라고 위협하였고 어린 자녀가 있어 안전이 걱정되었음	부산광역시 택시운수과에서 행정조치(주의처분) 함
일본	부산◇◇◇◇택시로 호텔에서 공항까지 가는데 41,300원을 지불했기에 우회운행을 한 것인지 확인을 부탁함	부산광역시 택시운수과에서 부당요금으로 위반 사항이 확인되어 행정처분(과태료 부과)함

### ③ 운전사 불친절

국가	신고내용	처리내용
싱가포르	서울◇◇◇◇택시로 서울역에서 명동까지 갔는데 큰 짐 2개를 차량 트렁크에 실을 때 운전기사가 너무 세게 밀어 넣어 변형이 되었고 목적지 호텔을 모른다고 하여 휴대폰으로 위치를 보여주니 뿌리친 무례한 운전기사를 신고함	불친절 신고는 발생 당시 녹음파일이 있어야 처분이 가능하며 해당 건은 영수증 이외의 다른 자료는 없어 행정처분이 어려워 내용을 운전자에게 통보해 진술서를 받고 주의환기 등의 조치를 함
일본	제주◇◇◇◇택시에 짐을 실은 후 탑승하니 운전기사가 문을 세게 닫지 말라며 소리를 지르고 급발진, 급정거 등 난폭운전을 했고 통화를 하면서 운행함	운전자 불친절에 대해 유사한 불편이 발생되지 않도록 주의조치 함
일본	서울◇◇◇◇택시로 을지로입구에서 동대문으로 갔으나 운전자격증이 보이지 않았으며 도착 후 미터기를 계속 켜두고 요금을 더 받으려 하여 차량번호를 촬영하니 할인해주었음	택시 운전자가 조수석 전면 상단에 자격증이 부착된 사진을 증빙했고 목적지에 도착 후 계속 미터기를 켜둔 것은 주의하도록 지도함

④ 운전사 호객행위

국가	신고내용	처리내용
대만	부산◇◇◇◇택시 운전자가 공항버스 정류장에서 호객을 하여 탑승하고 합의한 요금 12,000원을 지불했으나 하차할 때 요금을 또 내라고 하여 강하게 반박하니 받은 사실을 인정했음	부산광역시 택시운수과에서 운전자를 조사하니 명백한 호객행위로 확인되어 행정조치(과태료 처분) 함
독일	공항에서 택시 운전자들이 호객행위를 하여 이를 금지하기 위해 배치 가이드나 경찰의 수를 늘리거나 공항에 경고 포스터를 게시해주길 바람	현재 단속 계도 업무를 담당하는 현장직원들은 코로나19 방역 관련 교통안내를 위한 업무 투입으로 다소 부족하지만 현장 단속이 이루어질 수 있도록 조치하겠음

⑤ 승차거부 및 도중하차 강요

국가	신고내용	처리내용
일본	서울◇◇◇◇택시를 타고 동승한 한국인이 목적지를 말했으나 목적지와 다른 곳에 내려주려고 하여 운전기사와의 말다툼이 발생함	운수회사에서 해당 운전자를 교육시키고 확인서를 서울시로 제출하도록 함

⑥ 기타

국가	신고내용	처리내용
일본	경기◇◇◇◇택시를 공항 택시 승차장에서 탑승하라고 지정을 받아 할 수 없이 이용했으나 동대문까지 50,000원을 지불함	부천시 대중교통과에서 부당요금 징수에 대해 과태료(200,000원) 처분함









## 5 공항 및 항공

### 1) 연도별 공항 및 항공 불편신고 접수현황

- 2020년 공항 및 항공 관련 불편신고는 26건으로 전체 불편사항 364건 중 7.1%를 차지함.
- 2010년 접수된 공항 및 항공 관련 불편신고는 47건(6.7%)으로 집계되었으며, 그 후 2014년까지 접수건수는 증가, 구성비는 비슷한 수준으로 유지되다가 2015년 전년 대비 15건 증가한 85건(8.5%)이 접수되었으며, 2016년은 전년보다 14건 증가한 99건(8.3%), 2017년은 소폭 감소한 94건(7.9%)을 기록함. 2018년은 전년보다 30건 증가한 124건이 접수되어 구성비도 전년 대비 1.9%p 증가한 9.8%로 나타났고, 2019년은 전년보다 28건 감소한 96건(8.2%)이 집계됨. 2020년은 전년보다 70건 감소한 26건이 접수되었고 구성비는 소폭 하락한 7.1%로 나타남.

【표 63】공항 및 항공 불편신고 연도별 현황(2010~2020년)

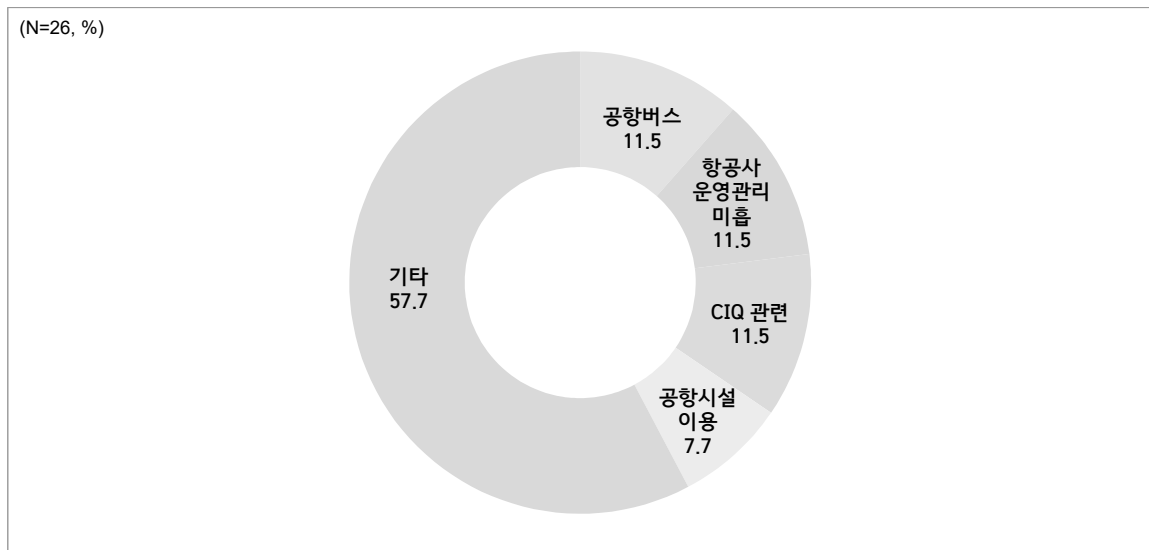
(단위 : 건, %)

구 분	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
공항 및 항공	47	49	64	65	70	85	99	94	124	96	26
전체 불편사항	697	944	1,024	1,029	1,060	996	1,199	1,184	1,263	1,165	364
구성비	6.7	5.2	6.3	6.3	6.6	8.5	8.3	7.9	9.8	8.2	7.1
전년 대비 구성비 증감	3.4	-1.5	1.1	0.0	0.3	1.9	-0.2	-0.4	1.9	-1.6	-1.1

## 2) 공항 및 항공 관련 불편신고 세부 내용

- 2020년 공항 및 항공 관련 불편신고 세부 내용은 ‘공항버스’, ‘항공사 운영관리 미흡’, ‘CIQ 관련’ 불편이 각각 11.5%로 고르게 나타났으며, 이어 ‘공항시설 이용’이 7.7%로 뒤를 이음.
- 전체 불편신고 접수건수의 감소로 ‘기타’ 유형을 제외한 모든 세부유형에서 신고건수 및 구성비가 전년 대비 감소함.

【그림 44】 2020년 공항 및 항공 불편신고 세부 내용



【표 64】 공항 및 항공 불편신고 세부 내용(2018~2020년)

(단위 : 건, %)

구 분	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
공항버스	22	17.7	26	27.1	3	11.5
항공사 운영관리 미흡	32	25.8	24	25.0	3	11.5
CIQ 관련	28	22.6	23	24.0	3	11.5
공항시설 이용	38	30.6	20	20.8	2	7.7
기타	4	3.2	3	3.1	15	57.7
총 계	124	100.0	96	100.0	26	100.0

【표 65】공항 및 항공 불편신고 세부 내용(2018~2020년) : 내국인

(단위 : 건, %)

구 분	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
항공사 운영관리 미흡	2	50.0	-	-	1	33.3
공항시설 이용	1	25.0	1	100.0	-	-
공항버스	1	25.0	-	-	-	-
기타	-	-	-	-	2	66.7
총 계	4	100.0	1	100.0	3	100.0

【표 66】공항 및 항공 불편신고 세부 내용(2018~2020년) : 외국인

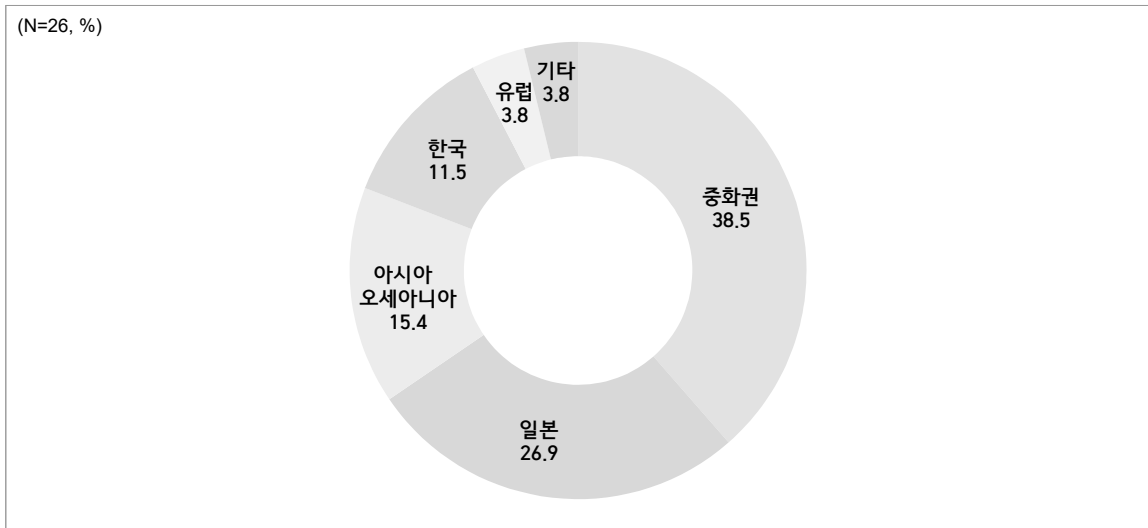
(단위 : 건, %)

구 분	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
공항버스	21	17.5	26	27.4	3	13.0
CIQ 관련	28	23.3	23	24.2	3	13.0
항공사 운영관리 미흡	30	25.0	24	25.3	2	8.7
공항시설 이용	37	30.8	19	20.0	2	8.7
기타	4	3.3	3	3.2	13	56.5
총 계	120	100.0	95	100.0	23	100.0

### 3) 공항 및 항공 불편신고 국가별 접수현황

- 2020년 공항 및 항공 관련 불편신고 국가별 현황은 중화권이 가장 많은 38.5%를 차지하고 있으며, 일본 26.9%, 아시아·오세아니아 15.4%, 한국 11.5%, 유럽 3.8% 등의 순으로 나타남.
- 공항 및 항공 관련 불편신고 분포를 전년과 비교하면 중화권 여행객의 신고 접수는 전년 대비 53건 감소한 10건으로 구성비 역시 전년 구성비의 절반 수준인 38.5%로 감소함. 일본은 접수건수 10건이 감소한 7건이 집계되었으나 구성비는 26.9%로 보다 증가함.

【그림 45】 2020년 공항 및 항공 불편신고 국가별 접수현황



【표 67】 공항 및 항공 불편신고 국가별 접수현황(2018~2020년)

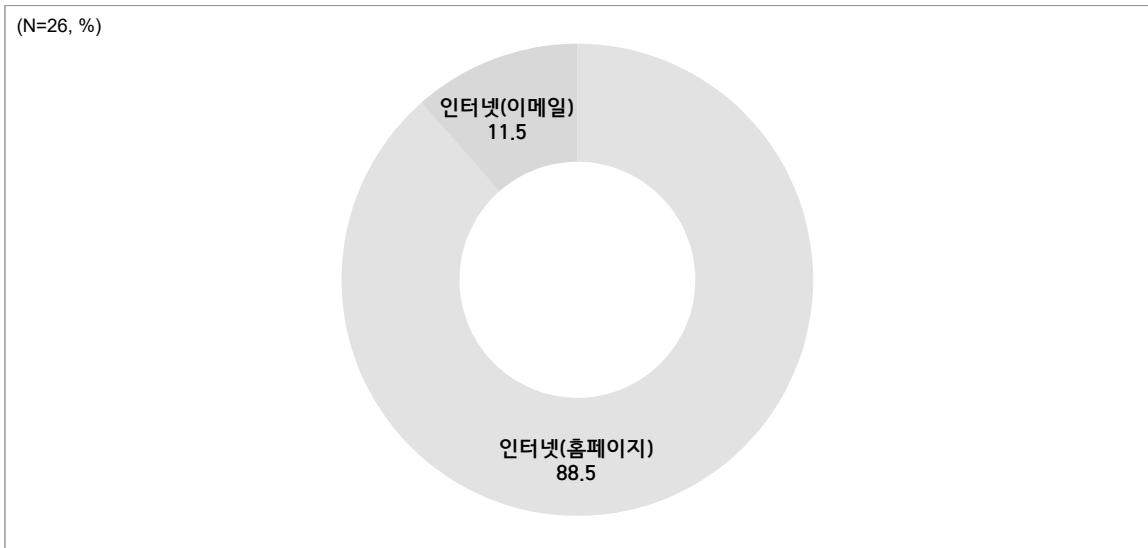
(단위 : 건, %)

구분	2018년		2019년		2020년	
	건수	구성비	건수	구성비	건수	구성비
중화권	74	59.7	63	65.6	10	38.5
일본	20	16.1	17	17.7	7	26.9
아시아·오세아니아	13	10.5	6	6.3	4	15.4
한국	4	3.2	1	1.0	3	11.5
유럽	5	4.0	-	-	1	3.8
미주	8	6.5	8	8.3	-	-
기타	-	-	1	1.0	1	3.8
총계	124	100.0	96	100.0	26	100.0

#### 4) 공항 및 항공 불편신고 접수방법 및 처리방법별 현황

- 2020년 공항 및 항공 관련 불편신고 접수방법은 ‘인터넷(홈페이지)’을 통한 접수비율이 88.5%로 가장 높으며, ‘인터넷(이메일)’은 11.5%로 나타남.
- 공항 및 항공 관련 접수방법의 국가별 분포는 대부분 ‘인터넷(홈페이지)’을 통해 접수되었으며, ‘인터넷(이메일)’은 일본에서 2건, 유럽에서 1건이 접수됨.

【그림 46】 2020년 공항 및 항공 불편신고 접수방법별 현황



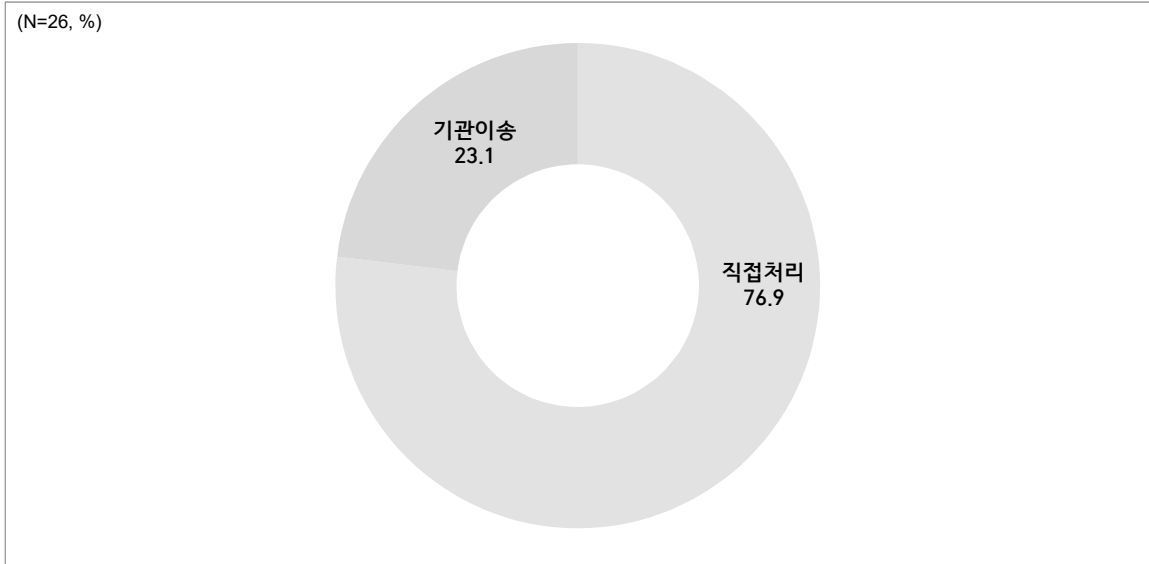
【표 68】 2020년 공항 및 항공 불편신고 국가별 접수방법

(단위 : 건)

구 분	중화권	일본	아시아· 오세아니아	한국	유럽	기타	총 계
인터넷(홈페이지)	10	5	4	3	-	1	23
인터넷(이메일)	-	2	-	-	1	-	3
총 계	10	7	4	3	1	1	26

○ 2020년 공항 및 항공 관련 불편신고 중 76.9%는 ‘직접처리’ 되었으며, ‘기관이송’은 23.1%로 나타남.

【그림 47】 2020년 공항 및 항공 불편신고 처리방법별 현황



## 5) 공항 및 항공 불편신고 조치결과별 현황

○ 공항 및 항공 관련 불편신고에 대한 조치결과별 현황은 답변처리 19건 외에 사과·양해 3건 등으로 나타남.

【표 69】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 공항 및 항공

(단위 : 건)

처리현황																	
답변 처리	사과 · 양해	조치 완료	주의	경고	과태 료	불문	시정	자격 정지	감사 내용	처리 불가	진행 중	신고 취소	주의 촉구	지도	교육 실시	합의	기타
19	3	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
19	3	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2

【표 70】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 공항 및 항공(내국인)

(단위 : 건)

처리현황																	
조치 완료	답변 처리	주의	경고	과태 료	불문	시정	자격 정지	감사 내용	처리 불가	진행 중	신고 취소	주의 촉구	지도	교육 실시	사과 · 양해	합의	기타
1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1

【표 71】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 공항 및 항공(외국인)

(단위 : 건)

처리현황																	
답변 처리	사과 · 양해	조치 완료	주의	경고	과태 료	불문	시정	자격 정지	감사 내용	처리 불가	진행 중	신고 취소	주의 촉구	지도	교육 실시	합의	기타
18	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
18	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1

## 6) 공항 및 항공 불편신고 주요 문제점

### ① 공항버스

- 공항버스 관련은 ① 공항버스 하차를 위해 하차벨을 눌렀으나 무정차 통과로 목적지 다음 정류장에서 내린 경우 ② 코로나19로 인한 여행 취소로 이용하지 못한 공항 리무진버스 승차권의 환불 가능 여부에 대한 문의 등으로 나타남.

### ② 항공사 운영관리 미흡

- 항공사 운영관리 미흡 관련은 ① 구매한 비행기표가 코로나19로 인해 취소되어 항공사 측에 환불을 요청했으나 환불 진행이 이루어지지 않은 경우 ② 항공사 직원의 실수로 비행기 탑승이 거절되어 취소된 모든 여행 일정에 대한 사과 및 보상 요구 등으로 나타남.

### ③ CIQ 관련

- CIQ 관련은 ① 출입국 심사 직원의 무례한 태도에 대한 지적 ② 세관 환급 데스크 직원의 설명 미흡 및 외국어 의사소통 능력 부족으로 구매 제품에 대해 환급을 받지 못한 경우 등으로 나타남.

### ④ 공항시설 이용

- 공항시설 이용 관련은 공항 내 식당 직원에게 주문 방법을 문의했으나 직원의 응대 태도가 불친절하고 외국어 의사소통 능력이 부족해 불편을 겪은 경우 등으로 나타남.

### ⑤ 기타

- 기타 관련은 ① 외국인 관광객이 코로나19 검사를 외국인 대상으로만 진행하는 것으로 착각해 차별대우로 신고한 경우 ② 한국을 경유하는 여행객의 자가격리 기간이 끝나기 전 출국 가능 여부 및 여객선 운항 여부 문의 ③ 탑승 수속이 임박한 여행객이 출국 수속 관련하여 공항 내 직원들에게 문의하였으나 위압적인 태도를 보이거나 무시하는 등의 태도로 대응해 서비스 태도 개선이 필요하다는 의견 등이 언급됨.



## 7) 공항 및 항공 불편신고 관련 문제점 해결을 위한 개선 방안

- ☑ 동남아 방한 관광객 복수비자 대상 확대를 통한 방한 관광객 출입국 편의 제고<sup>41)</sup>
  - 기존 공무원, 전문직종사자, 베트남 대도시 거주자 등 복수비자 요건이 제한적인 상황이었으나, 개선을 통해 개인 자산 20만불 이상 고소득자, 현지 주요 기업 과장급 이상 등으로 복수비자 대상 확대
- ☑ 중국인 복수비자 발급 대상 확대<sup>42)</sup>
  - 구매력이나 신용도가 높은 중국인(핀테크 등 데이터 기반 신용등급 우수자, 프리미엄 신용카드 소지자 등)에 대한 단기방문(C-3) 복수비자 발급 및 재정입증서류 간소화
- ☑ 전자여행허가제 도입 및 추진을 통한 입국심사 방식 간소화 추진<sup>43)</sup>
  - 기존 외국인이 입국신고서 작성, 제출하던 방식을 전자여행허가(ETA) 신청 시 입력한 내용을 토대로 입국신고서가 시스템 상에 자동 생성·저장되는 방식으로 개선 추진
- ☑ 자동출입국심사대 교체 및 증설(증설 36대, 노후기기 교체 5대)을 통해 비대면 서비스 인프라 확충 및 출입국심사 절차 간소화<sup>44)</sup>
- ☑ 캠페인을 통한 외국인 의사소통 장벽 해소<sup>45)</sup>
  - 케어&리슨(Care&Listen) 캠페인을 통해 외국인 이용객과 관련 종사자들의 언어 불편해소 독려
  - 인천공항 특임봉사단 운영으로, 20개 언어로 통역 서비스 제공
- ☑ ‘여행 동선별 빈틈없는 관광 경험’을 제공하는 선도적 지역관광 모델(코리아 토탈 관광패키지:KTTP) 마련<sup>46)</sup>
  - 지방공항으로 입국한 외래객에게 권역 내 교통, 숙박, 볼거리, 먹을거리, 즐길거리 등을 동선에 따라 빈틈없이 연계해서 제공
  - 2개 공항(대구, 무안) 대상 집중 지원

41) 관광진흥기본계획 ‘2021년 시행계획(2021.2)’

42) 관광진흥기본계획 ‘2021년 시행계획(2021.2)’

43) 관광진흥기본계획 ‘2021년 시행계획(2021.2)’

44) 관광진흥기본계획 ‘2021년 시행계획(2021.2)’

45) 파이낸셜뉴스(2020.12.05.) ‘bbb코리아, 인천공항공사와 ‘케어 앤 리슨’ 캠페인’

46) 문화체육관광부 ‘2021년 업무계획(2021.2)’

☑ 코로나19 대응을 위한 특별입국절차 확대<sup>47)</sup>

- 외국인뿐만 아니라 해외에서 국내로 들어오는 한국인도 대상으로 포함하여 코로나19 방역 강화
- 특별검역신고서를 토대로 내·외국인 모두 1대 1 검역심사를 받게 되며, 외국인을 위한 통역 서비스도 제공

☑ 소비자분쟁해결기준 개정을 통해 감염병 발생 시 위약금 감면기준 새로 마련<sup>48)</sup>

- 항공·숙박 일정변경 등에 대해 당사자 간 합의 시 위약금 없이 계약 내용을 변경할 수 있으며, 합의되지 않아 계약을 해제하는 경우에는 위약금을 평시 대비 50% 감경하도록 개정

---

47) 중앙일보(2020.3.17.) '한눈에 보는 특별입국절차...비행기 내리면 건강상태 작성부터'

48) 공정거래위원회 보도자료(2020.11.11.) '여행·항공·숙박·외식업' 분야에 감염병 위약금 기준 마련'

## 8) 공항 및 항공 불편신고 사례

## ① 공항버스

국가	신고내용	처리내용
일본	공항리무진 ○○번을 ◇◇공항에서 타고 행선지에서 하차벨을 눌렀지만 무정차 통과하여 다음 정류장에서 내렸으나 운전기사는 사과를 하지 않았음	해당 차량을 확인하니 정류장에 정차하여 문을 열고 10초간 있었지만 하차하는 승객이 없었고 출발하고 다음 정류장 방송을 조작한 후 승객이 내리려고 했으므로 운전자 과실은 아님을 답변함
일본	리무진버스 승차권을 코로나19로 인해 사용하지 못했는데 한국에 가지 않아도 환불 처리가 되는지 문의함	금액을 지불한 승차권은 유효기간이 없고 환불도 가능하지만 유효기간이 있는 것은 환불이 불가한 무료권임을 설명함

## ② 항공사 운영관리 미흡

국가	신고내용	처리내용
홍콩	◇◇항공 왕복 항공권 2세트를 항공사 웹사이트에서 구매하였으나 코로나19로 인하여 항공사가 비행기표를 취소하여 환불을 거듭 요청하였으나 웹사이트 시스템이 거부하여 신고함	민원내용을 ◇◇항공에 전달했으며 항공사가 코로나19로 인하여 폐쇄되어 회신이 늦어질 수 있음을 안내함
대한민국	◇◇항공 직원의 업무 미숙으로 탑승이 거절되어 모든 일정과 약속이 취소되었으므로 사과 및 보상을 요구함	항공사에서 지속적인 연락 후 고객이 보상안을 수급하여 보상금을 이체 완료함

## ③ CIQ 관련

국가	신고내용	처리내용
홍콩	◇◇공항 입국장에서 출입국 심사를 받을 때 직원은 입국신고서의 주소가 상세하지 않다고 하며 무례한 태도로 응대하고 주소를 상세하게 기재하라고 하였고 펜을 빌려달라고 하자 탁자 위로 펜을 던지듯 건네줌	입국신고서는 정확하게 작성해야 함을 설명하고 직원의 태도로 불편을 느낀 점에 대해 양해를 구함
대만	◇◇공항 세관으로 환급을 받으려 구입품을 가지고 가니 재판매가 의심되기 때문에 환급해줄 수 없다고 했으나 외국어로 명확한 규칙을 설명하는 직원이 없었고 이해가 되지 않아 신고함	내용으로 직원 특정 및 당시 상황을 알 수 없으나 택스 리펀드 대상 물품의 반출 후 사용 용도에 대해서는 심사를 하고 있지 않기 때문에 재판매 의심으로 환급을 받을 수 없는 것은 아니며 외국인 여행객과 원활한 의사소통을 위해 통역 서비스(그린캡 제도)를 운영하여 관세 행정 업무에 적극 노력하고 있음

## ④ 공항시설 이용

국가	신고내용	처리내용
대만	◇◇공항 ◇◇식당에서 주문할 때 절자를 몰라 점원에게 문의했으나 귀찮아하며 주문기로 가서 주문하라고 했고 주문 후 테이크아웃하겠다고 하자 쟁반을 팽개치는 등 비우호적으로 대하고 영어도 잘 통하지 않음	불편을 끼친 점에 대해 사과하고 응대 태도 개선과 외국어가 부족한 직원은 정기적으로 교육을 실시할 것임을 답변함

⑤ 기타

국가	신고내용	처리내용
호주	◇◇공항에 도착했을 때 한국인들은 코로나19 검사를 하지 않고 외국인인 본인만 실시하여 차별로 느껴져 신고함	외국에 다녀온 한국인 및 외국인을 대상으로 열화상 카메라로 발열 체크를 하며 체온이 높으면 공항 별도 공간에서 재측정하고, 역학적인 요인이 있을 시는 선별진료소로 안내 및 이송을 지원하고 있음을 답변함
홍콩	코로나19로 인해 영국에서 중국행 항공편이 적어 한국을 경유하려는 데 입국 여행객 14일 자가격리 기간이 끝나기 전 출국 가능 여부와 인천항에서 대련으로 가는 여객선 정보를 문의함	질병관리청으로 확인하니 한국을 경유하는 외국인도 예외 없이 14일 동안 자가격리를 해야 하며, 인천항에서 대련으로 가는 여객선의 운행 중단을 회신함
일본	◇◇공항에서 출국 수속이 너무 혼잡하여 탑승할 수 있는지 여러 직원에게 문의했으나 위압적인 태도로 무시하여 불안했으므로 탑승시간이 임박한 승객을 도와주기 바람	개선업무에 참조하도록 내용을 전달함





## 6 철도 및 선박

### 1) 연도별 철도 및 선박 불편신고 접수현황

- 2020년 철도 및 선박 관련 불편신고는 13건으로 전체 불편사항 364건 중 3.6%를 차지함.
- 2011년 접수된 철도 및 선박 관련 불편신고는 35건(3.7%)으로, 이후 30건 전후 수준을 유지해 오다 2016년은 접수건수 51건으로 구성비 4.3%를 기록하며 보다 증가함. 이후 2017년 전년 대비 7건 증가한 58건(4.9%), 2018년은 39건 증가한 97건(7.7%)으로 지속적인 증가세를 유지하다가, 2019년은 전년보다 59건 감소한 38건(3.3%)으로 접수건수 및 구성비가 큰 폭으로 감소함. 2020년은 전년 대비 신고건수가 25건 감소했으나, 구성비는 소폭 상승한 3.6%를 차지함.

【표 72】 철도 및 선박 불편신고 연도별 현황(2011~2020년)

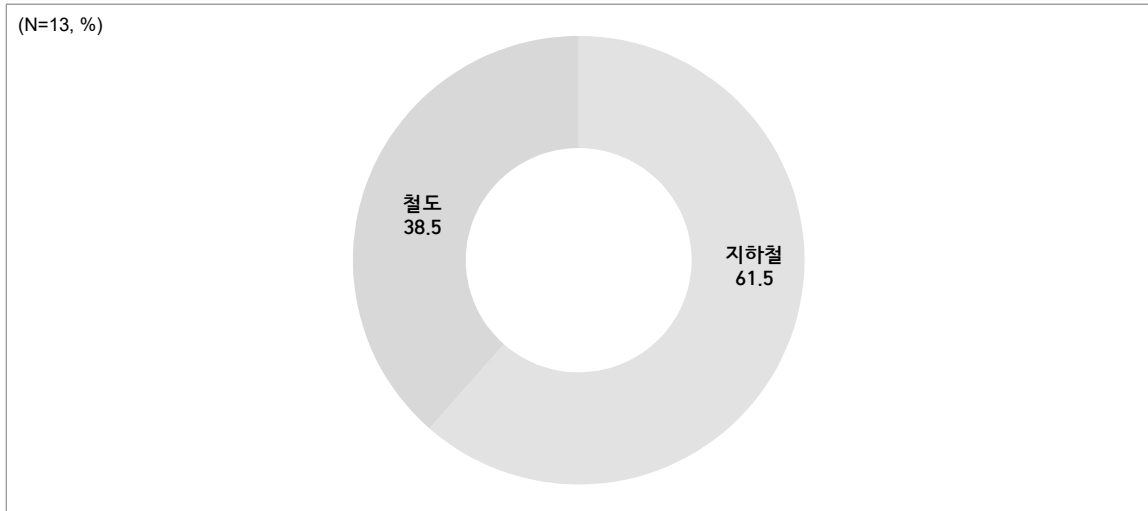
(단위 : 건, %)

구 분	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
철도 및 선박	35	28	23	35	28	51	58	97	38	13
전체 불편사항	944	1,024	1,029	1,060	996	1,199	1,184	1,263	1,165	364
구성비	3.7	2.7	2.2	3.3	2.8	4.3	4.9	7.7	3.3	3.6
전년 대비 구성비 증감	-	-1.0	-0.5	1.1	-0.5	1.5	0.6	2.8	-4.4	0.3

## 2) 철도 및 선박 관련 불편신고 세부 내용

○ 2020년 철도 및 선박 관련 불편신고 세부 내용은 지하철 61.5%, 철도 38.5%로 집계됨.

【그림 48】 2020년 철도 및 선박 불편신고 세부 내용



【표 73】 철도 및 선박 불편신고 세부 내용(2018~2020년)

(단위 : 건, %)

구 분	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
지하철	28	28.9	23	60.5	8	61.5
철도	67	69.1	14	36.8	5	38.5
선박	2	2.1	1	2.6	-	-
총 계	97	100.0	38	100.0	13	100.0

【표 74】 철도 및 선박 불편신고 세부 내용(2018~2020년) : 내국인

(단위 : 건, %)

구 분	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
철도	1	50.0	3	100.0	-	-
선박	1	50.0	-	-	-	-
총 계	2	100.0	3	100.0	-	-



【표 75】철도 및 선박 불편신고 세부 내용(2018~2020년) : 외국인

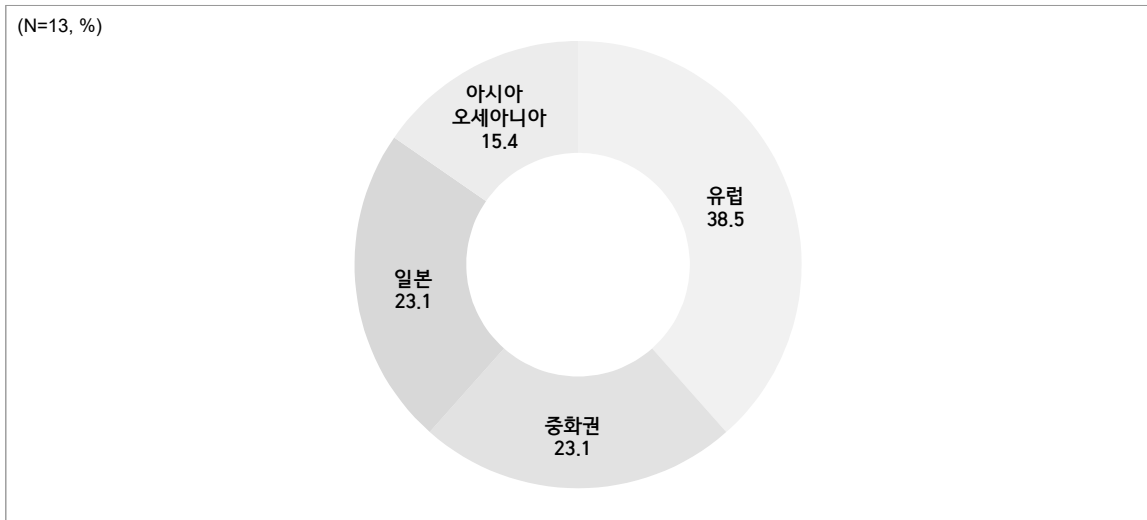
(단위 : 건, %)

구 분	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
지하철	28	29.5	23	65.7	8	61.5
철도	66	69.5	11	31.4	5	38.5
선박	1	1.1	1	2.9	-	-
총 계	95	100.0	35	100.0	13	100.0

### 3) 철도 및 선박 불편신고 국가별 접수현황

- 2020년 철도 및 선박 관련 불편신고 국가별 현황은 유럽 38.5%, 중화권 및 일본 각 23.1%, 아시아·오세아니아 15.4%로 나타남.
- 철도 및 선박 관련 국가별 분포를 전년과 비교하면, 대체로 비슷한 수준을 유지하는 가운데 중화권여행객의 신고가 13건 감소하여 전년도 구성비의 절반 수준인 23.1%로 집계됨. 한편, 아시아·오세아니아 여행객의 신고는 전년 대비 5건 감소함에 따라 구성비도 3.0%p 감소함.

【그림 49】 2020년 철도 및 선박 불편신고 국가별 접수현황



【표 76】 철도 및 선박 불편신고 국가별 접수현황(2018~2020년)

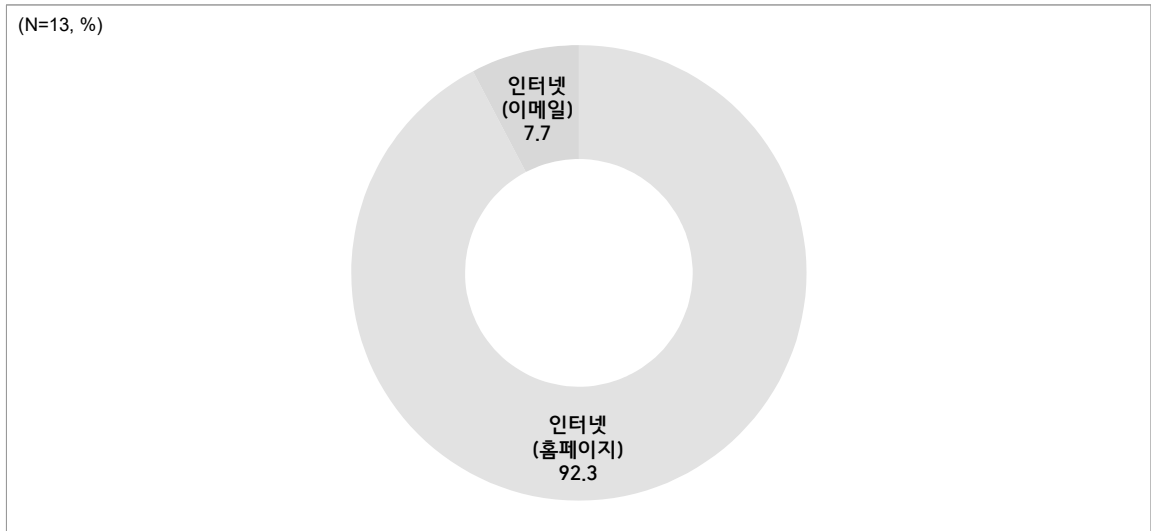
(단위 : 건, %)

구 분	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
유 럽	6	6.2	4	10.5	5	38.5
중화권	30	30.9	16	42.1	3	23.1
일 본	6	6.2	3	7.9	3	23.1
아시아·오세아니아	33	34.0	7	18.4	2	15.4
미 주	20	20.6	5	13.2	-	-
한 국	2	2.1	3	7.9	-	-
총 계	97	100.0	38	100.0	13	100.0

#### 4) 철도 및 선박 불편신고 접수방법 및 처리방법별 현황

- 2020년 철도 및 선박 관련 불편신고 접수방법은 ‘인터넷(홈페이지)’ 92.3%, ‘인터넷(이메일)’ 7.7%로 집계됨.
- 철도 및 선박 관련 접수방법의 국가별 분포는 대부분 ‘인터넷(홈페이지)’을 통해 접수되었으며, 아시아·오세아니아에서 ‘인터넷(이메일)’을 통한 접수가 1건 집계됨.

【그림 50】 2020년 철도 및 선박 불편신고 접수방법별 현황



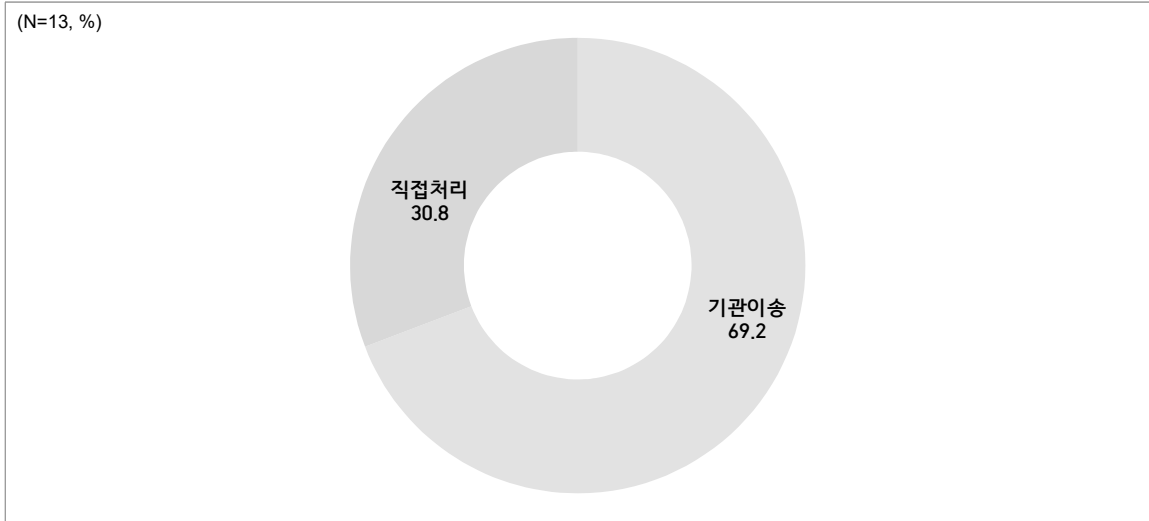
【표 77】 2020년 철도 및 선박 불편신고 국가별 접수방법

(단위 : 건)

구 분	유럽	중화권	일본	아시아· 오세아니아	총 계
인터넷(홈페이지)	5	3	3	1	12
인터넷(이메일)	-	-	-	1	1
총 계	5	3	3	2	13

- 2020년 철도 및 선박 관련 불편신고에 대한 처리방법은 ‘기관이송’ 69.2%, ‘직접처리’ 30.8%로 나타남.

【그림 51】 2020년 철도 및 선박 불편신고 처리방법별 현황



## 5) 철도 및 선박 불편신고 조치결과별 현황

○ 철도 및 선박 관련 불편신고에 대한 조치결과별 현황은 답변처리 11건, 조치완료 2건으로 나타남.

【표 78】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 철도 및 선박

(단위 : 건)

처리현황																	
답변 처리	조치 완료	주의	경고	과태 료	불문	시정	자격 정지	감사 내용	처리 불가	진행 중	신고 취소	주의 촉구	지도	교육 실시	사과 · 양해	합의	기타
11	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

【표 79】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 철도 및 선박(내국인)

(단위 : 건)

처리현황																	
주의	경고	과태 료	불문	시정	자격 정지	감사 내용	처리 불가	진행 중	신고 취소	주의 촉구	지도	조치 완료	교육 실시	사과 · 양해	합의	답변 처리	기타
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

【표 80】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 철도 및 선박(외국인)

(단위 : 건)

처리현황																	
답변 처리	조치 완료	주의	경고	과태 료	불문	시정	자격 정지	감사 내용	처리 불가	진행 중	신고 취소	주의 촉구	지도	교육 실시	사과 · 양해	합의	기타
11	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

## 6) 철도 및 선박 불편신고 주요 문제점

### ① 지하철

- 지하철 관련은 ① 은행카드, 전화 APP 등 다양한 결제수단을 통해 지하철 승차권 구입을 희망한다는 의견 ② 공항철도 보증금 환급기 위치 안내판의 가독성 제고 및 다양한 어권별 외국어 병기 희망 ③ 역사 내 엘리베이터, 에스컬레이터의 부족 및 시설 위치 표시가 명확하지 않아 이용 시 어려움 ④ 지하철역 내 안내센터 및 상주 직원의 부족 ⑤ 공항철도 승차권을 부정한 방법으로 이용하는 여행객들에 대한 대책 마련 및 자동발매기 화면 개선 요청 등으로 나타남.

### ② 철도

- 철도 관련은 ① 코로나19로 인한 여행 취소로 구매한 KTX 승차권 환불 요청 ② 구매한 열차 승차권과 다른 열차를 탑승한 경우 기존 구매 승차권 반환 및 환불 관련 문의 ③ KTX 특실 이용 시 제공하는 물품을 수령하지 못해 신고한 경우 등으로 나타남.

## 7) 철도 및 선박 불편신고 관련 문제점 해결을 위한 개선 방안

### ☑ 관광객을 위한 철도역사 내 ‘스마트 관광안내시스템’ 제공<sup>49)</sup>

- 외국인인 자주 방문하는 역을 중심으로 ‘스마트 관광안내시스템’ 키오스크 시범운영
- 영어, 중국어(북경어·광둥어), 일본어 등 4개 외국어로 제공되는 철도, 항공 스케줄 등 교통정보나 GPS를 기반으로 한 주변 관광지 정보, 관광통역전화 등 다양한 서비스 이용 가능

### ☑ 구글 지도 서비스와 교통플랫폼 연동을 통해 열차 승차권 예약 서비스 제공<sup>50)</sup>

- 구글 지도의 길 찾기 기능으로 경로와 교통편을 추천받고, 해당 구간 열차를 연동된 교통 플랫폼을 통해 예매 가능하도록 함
- 별도의 웹사이트 접속이나 앱 설치 없이 쉽게 열차 승차권 예매가 가능하며, 외국인 관광객을 위해 영어, 중국어, 일본어 등 다양한 언어로 서비스 제공

### ☑ 서울 지하철역에 디지털 공공정보 안내서비스 운영<sup>51)</sup>

- 터치식 패널인 공공정보안내도를 통해 역 주변 정보, 비상대피도, 버스 정보, 지도서비스 등 안내서비스 제공
- 4개국 통역 서비스, 시간과 날씨 정보 제공

### ☑ 공항철도에 AI 음성인식 승차권 자동발매기 도입<sup>52)</sup>

- 이용객이 도착역과 이용 인원을 말하면 기기가 음성을 인식하고 승차권을 발급
- 한국어뿐만 아니라 영어로도 자동발매기 사용 가능

### ☑ 수서고속철도 SRT 여객운송약관 개정을 통해 이용객 편의 증대<sup>53)</sup>

- 역 창구와 온라인으로 구분되어 있던 복잡한 환불 위약금 체계 간소화
- SRT앱에서 구매한 스마트폰 승차권의 경우 열차 출발 후 5분까지 환불 할 수 있었으나 출발 후 10분까지 환불 가능하도록 확대
- 천재지변, 악천후, 병원 입원 등 불가피한 사유로 정기 승차권 또는 회수 승차권을 사용하지 못한 경우 보상 규정 신설

49) 중소기업뉴스(2020.8.3.) ‘한국철도, 외국인을 위한 스마트 관광 안내 도입’

50) 경향비즈(2020.12.22.) ‘구글에서 KTX 승차권 예약 가능해진다’

51) NSP통신(2020.5.21.) ‘서울 지하철 1~4호선 90개 역 디지털 공공정보 안내서비스 본격 가동’

52) 경향신문(2020.11.13.) ‘“말”로 승차권 산다...공항철도, 국내 첫 음성인식 자동발매기 도입’

53) 스마트경제(2020.9.18.) ‘수서고속철도SRT 운영사SR, 고객 눈높이 맞춘 여객운송약관개정’

- ☑ 철도 역사 주차장에 카셰어링 전용구역 마련으로 철도 연계교통 이용 편의 증진<sup>54)</sup>
- ☑ 지하철 역사 내 유인보관소(T-luggage) 확충<sup>55)</sup>
  - 관광객의 캐리어 등 작은 화물을 보관뿐만 아니라 인천국제공항까지 배송해주는 서비스 제공
- ☑ 안내표지판 디자인 표준지침 마련<sup>56)</sup>
  - 역사별로 탑승구·비상구·출입구 등 안내표지판의 크기와 규격·색상이 다양하고 복잡해 이용에 불편을 초래
  - 디자인 표준지침의 안내표지판 시범운영 결과 이동시간이 단축되고 혼잡도도 개선되는 등 승객이 더 편리하고 안전하게 열차를 이용할 수 있는 여건 마련

54) 한국철도공사 보도자료(2020.12.8.) '한국철도, 기차역 주차장에 카셰어링 전용구역 마련'

55) 서울교통공사 보도자료(2020.6.1.) '서울지하철, 시민 편의 공간 '생활물류 지원센터' 100여곳 구축'

56) 연합뉴스(2020.11.4.) '철도역사 안내표지판 알기 쉽게 바꾼다...안전성도 높여'



## 8) 철도 및 선박 불편신고 사례

## ① 지하철

국가	신고내용	처리내용
영국	지하철표를 살 때 한국은 기술선진국이므로 신용카드나 은행카드 또는 베를린처럼 전화앱으로 지불할 수 있으면 좋겠음	제출한 건의사항을 전달하고 지하철 이용을 위한 다양한 지불수단 개선을 요청함
영국	공항의 공항철도 보증금 환급기 위치 표시를 굵은 글씨와 다양한 언어로 표기를 요청함	보증금 환급기는 하차 후 쉽게 찾을 수 있도록 자동 개입표기 인근에 설치해 4개 국어 안내문을 부착하여 운영하고 있으며 현장 확인 후 추가가 필요한 경우 보완할 수 있도록 하겠음
대만	서울 지하철에서 무거운 짐을 들고 환승할 때 엘리베이터, 에스컬레이터가 부족해 혼잡했으며 역내 시설의 표시가 명확하지 않았고 안내센터와 직원이 부족하여 불편을 겪었으므로 개선하기를 바람	현장조사를 거쳐 편의시설 확충사업을 진행 중이나 역사 구조상 승강기 설치가 불가한 지점이 있으며 공간의 제한으로 모든 시설을 표시하는 데 어려움이 있음을 양해 구하고 직원 배치는 혼잡도에 따른 인원이 근무하며 기타 사회복무요원, 자원봉사자 등을 활용하여 편의를 제공하겠음
일본	공항역에서 서울역까지 구입한 공항철도 승차권은 지하철로 환승하면 명동역, 동대문역까지 추가요금 없이 갈 수 있다는 유튜브 영상과 여행자 후기가 있어 공정한 요금 지불 대책과 자동발매기 화면 개선을 요청함	통합승차권제도 시스템을 구현하며 발생한 문제이며 직통열차 승차권을 지하철 승차권에서 직통열차 전용 승차권으로 하반기 중 변경할 것이고, 변경 전까지는 올바른 승차권 사용방법을 인지할 수 있도록 고객 안내 및 홍보에 더욱 힘쓸 것임

## ② 철도

국가	신고내용	처리내용
싱가포르	서울에서 부산 가는 KTX표를 구매하였지만 코로나19로 인하여 여행을 취소하여 환불을 요청함	해당 승차권은 정상 반환된 것으로 확인되었으며 해외카드사 현지 사정에 따라 결제취소와 입금까지 시간이 소요될 수 있음
싱가포르	서울행 열차를 예매하고 당일 부산역에 일찍 도착하여 이른 열차를 탔으나 승무원이 다시 표를 구매하고 예매한 표는 취소된다고 하였는데 환불이 되지 않아 신고함	고객이 예약한 시간이 아닌 이른 열차에 승차하여 차내 승차권을 재구매한 것으로 확인되며 승무원이 서울역에 도착 후 반환을 받도록 안내했고 수수료 없이 전액 환불처리 한 것으로 조회됨
일본	KTX를 이용하여 광주에서 목포까지 이동하였으나 특실에서 제공하는 물품을 받지 못해 신고함	KTX 특실을 이용하는 고객의 여행 편의를 위해 승무원이 직접 제공하던 특실 물품을 코로나19 확산에 따라 셀프서비스로 변경하여 운영 중이며 직접 이용이 어려운 경우에 한해 승무원에게 요청 시 제공하고 있음을 설명함







## 7 여행사

### 1) 연도별 여행사 불편신고 접수현황

- 2020년 여행사 관련 불편신고는 12건으로 전체 불편사항 364건 중 3.3%를 차지함.
- 2010년 접수된 여행사 관련 불편신고는 114건(16.4%)으로, 2011년은 전년보다 증가한 156건(16.5%)을 기록함. 2012년은 전년 대비 19건 감소한 137건(13.4%)이 집계되었으며, 이후 감소세가 이어져 2015년은 85건(8.5%)을 기록함. 2016년은 다시 증가해 130건(10.8%)이 접수되었고, 2017년은 다시 33건 감소한 97건(8.2%)이 접수됨. 이어 2018년은 74건(5.9%), 2019년 78건(6.7%)으로 등락을 반복하다가 2020년은 전년 대비 66건 감소한 12건으로 구성비는 3.3%로 나타남.

【표 81】 여행사 불편신고 연도별 현황(2010~2020년)

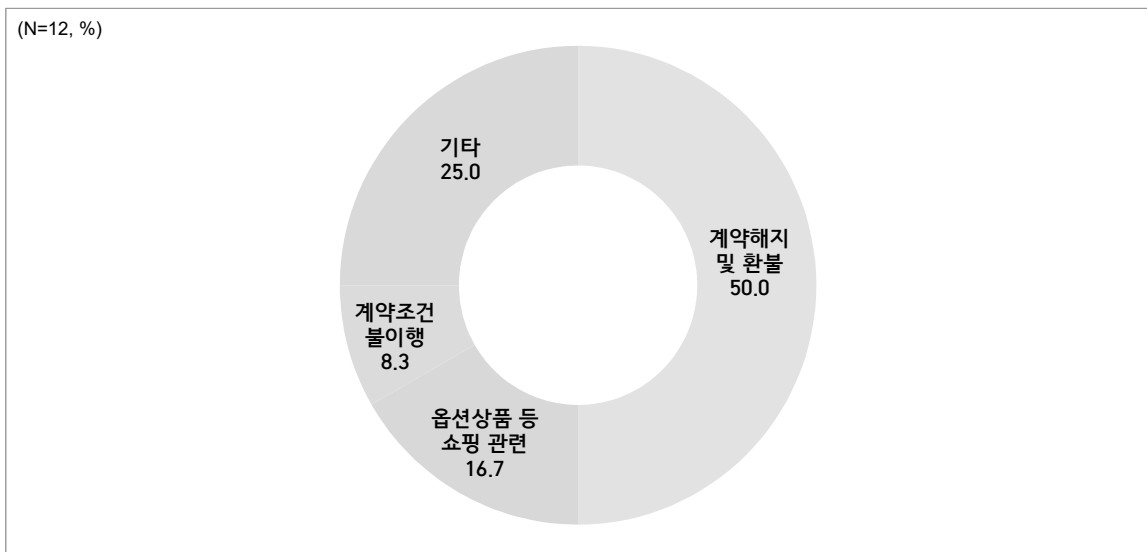
(단위 : 건, %)

구 분	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
여행사	114	156	137	121	99	85	130	97	74	78	12
전체 불편사항	697	944	1,024	1,029	1,060	996	1,199	1,184	1,263	1,165	364
구성비	16.4	16.5	13.4	11.8	9.3	8.5	10.8	8.2	5.9	6.7	3.3
전년 대비 구성비 증감	0.9	0.1	-3.1	-1.6	-2.5	-0.8	2.3	-2.6	-2.3	0.8	-3.4

## 2) 여행사 관련 불편신고 세부 내용

- 2020년 여행사 관련 불편신고 세부 내용은 ‘계약해지 및 환불’이 50.0%로 가장 많은 비중을 차지하였고, 이어 ‘옵션상품 등 쇼핑 관련’ 16.7%, ‘계약조건 불이행’ 8.3% 순으로 나타남.
- ‘계약해지 및 환불’ 접수건수는 전년 대비 4건 감소한 6건으로 집계되었으나, 전체 신고건수 감소로 구성비는 큰 폭으로 증가한 50.0%로 여행사 관련 전체 불편신고의 절반 수준을 차지함.

【그림 52】 2020년 여행사 불편신고 세부 내용



【표 82】 여행사 불편신고 세부 내용(2018~2020년)

(단위 : 건, %)

구 분	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
계약해지 및 환불	9	12.2	10	12.8	6	50.0
옵션상품 등 쇼핑 관련	13	17.6	17	21.8	2	16.7
계약조건 불이행	17	23.0	16	20.5	1	8.3
안내서비스 불량	19	25.7	23	29.5	-	-
부당요금 징수	2	2.7	1	1.3	-	-
기타	14	18.9	11	14.1	3	25.0
총 계	74	100.0	78	100.0	12	100.0

【표 83】여행사 불편신고 세부 내용(2018~2020년) : 내국인

(단위 : 건, %)

구 분	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
계약해지 및 환불	6	12.0	7	19.4	2	50.0
안내서비스 불량	13	26.0	10	27.8	-	-
계약조건 불이행	15	30.0	9	25.0	-	-
옵션상품 등 쇼핑 관련	10	20.0	6	16.7	-	-
부당요금 징수	1	2.0	1	2.8	-	-
기타	5	10.0	3	8.3	2	50.0
총 계	50	100.0	36	100.0	4	100.0

【표 84】여행사 불편신고 세부 내용(2018~2020년) : 외국인

(단위 : 건, %)

구 분	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
계약해지 및 환불	3	12.5	3	7.1	4	50.0
옵션상품 등 쇼핑 관련	3	12.5	11	26.2	2	25.0
계약조건 불이행	2	8.3	7	16.7	1	12.5
안내서비스 불량	6	25.0	13	31.0	-	-
부당요금 징수	1	4.2	-	-	-	-
기타	9	37.5	8	19.0	1	12.5
총 계	24	100.0	42	100.0	8	100.0

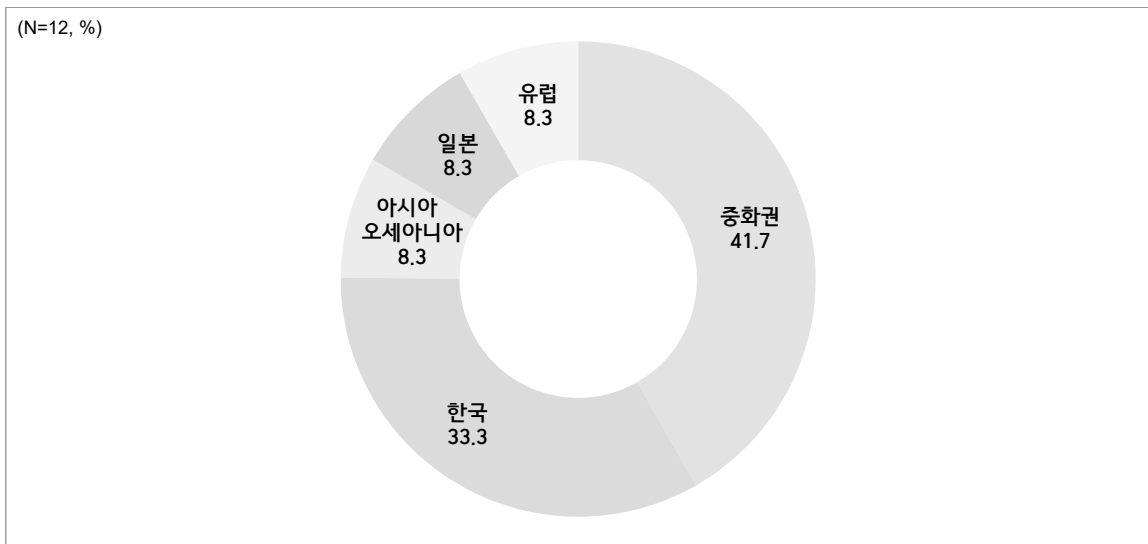
【표 85】2020년 여행업 등록 업종별 불편내용

구 분	일반여행업			국외여행업			국내여행업			총 계
	내국인	외국인	소 계	내국인	외국인	소 계	내국인	외국인	소 계	
계약해지 및 환불	2	4	6	-	-	-	-	-	-	6
옵션상품 등 쇼핑 관련	-	2	2	-	-	-	-	-	-	2
계약조건 불이행	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1
안내서비스 불량	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
부당요금 징수	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
기타	2	1	3	-	-	-	-	-	-	3
총 계	4	8	12	-	-	-	-	-	-	12

### 3) 여행사 불편신고 국가별 접수현황

- 2020년 여행사 관련 불편신고 국가별 현황은 중화권(41.7%) 및 한국(33.3%)이 대부분의 비중을 차지하는 가운데, 아시아·오세아니아, 일본, 유럽이 각 8.3%를 구성함.
- 여행사 관련 국가별 분포를 전년과 비교하면 전반적으로 접수건수는 감소하였으나, 구성비 측면에서 국가별 차이를 보임. 중화권, 일본, 유럽은 전년 대비 구성비가 증가한 반면, 한국 및 아시아·오세아니아는 전년 대비 구성비가 보다 감소함.

【그림 53】 2020년 여행사 불편신고 국가별 접수현황



【표 86】 여행사 불편신고 국가별 접수현황(2018~2020년)

(단위 : 건, %)

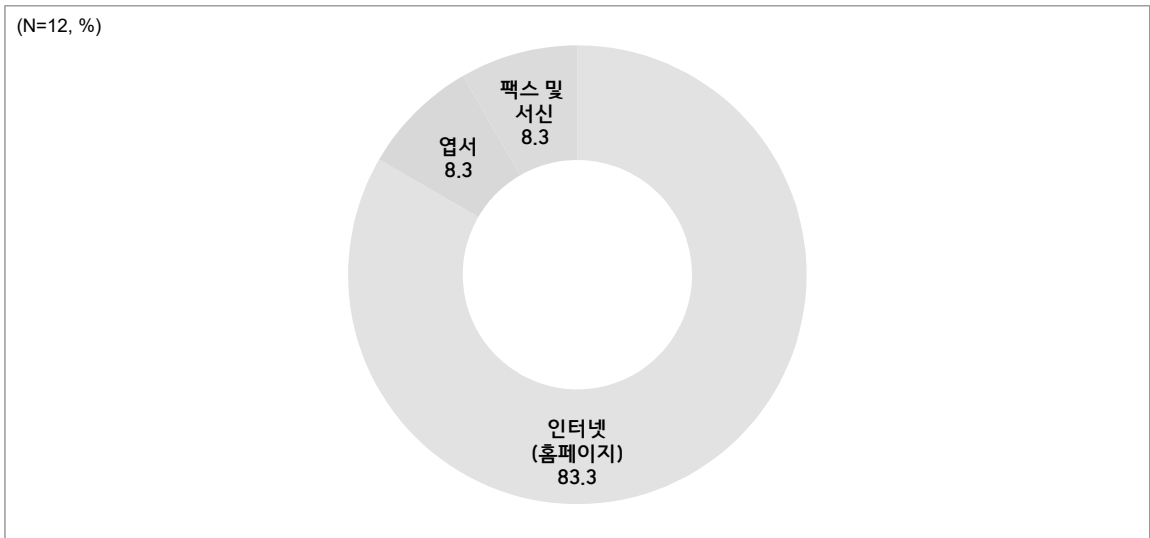
구 분	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
중화권	13	17.6	26	33.3	5	41.7
한 국	50	67.6	36	46.2	4	33.3
아시아·오세아니아	6	8.1	11	14.1	1	8.3
일 본	2	2.7	3	3.8	1	8.3
유 럽	2	2.7	2	2.6	1	8.3
기 타	1	1.4	-	-	-	-
총 계	74	100.0	78	100.0	12	100.0



#### 4) 여행사 불편신고 접수방법 및 처리방법별 현황

- 2020년 여행사 관련 불편신고 접수방법은 ‘인터넷(홈페이지)’이 83.3%로 가장 많고 ‘엽서’, ‘팩스 및 서신’이 각각 8.3%로 나타남.
- 여행사 관련 접수방법의 국가별 분포는, 대부분 ‘인터넷(홈페이지)’을 통해 접수되었으며, ‘엽서’는 중화권 1건, ‘팩스 및 서신’은 한국에서 1건이 접수됨.

【그림 54】 2020년 여행사 불편신고 접수방법별 현황



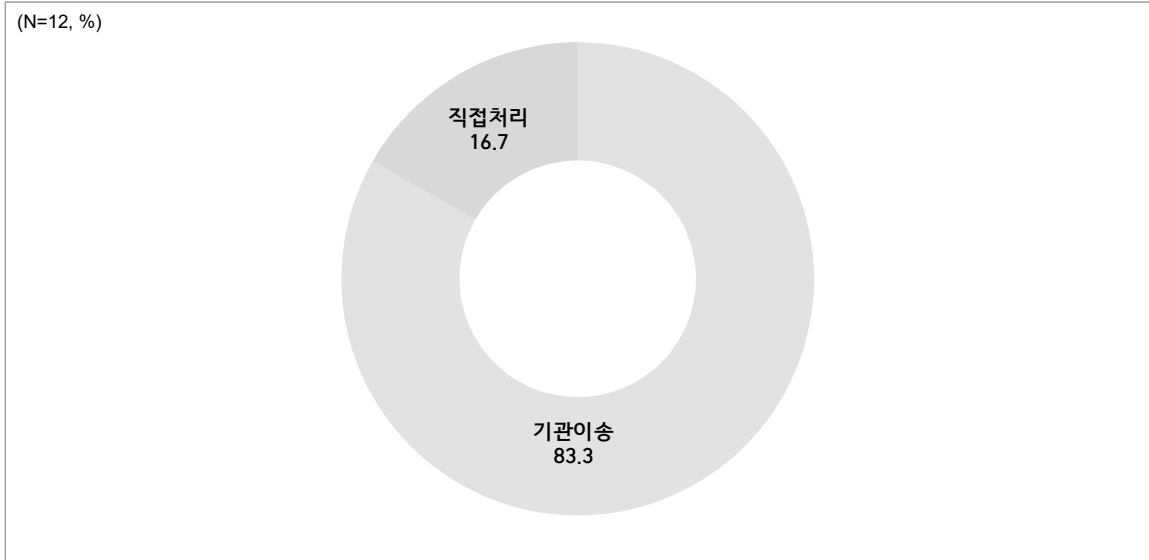
【표 87】 2020년 여행사 불편신고 국가별 접수방법

(단위 : 건)

구 분	중화권	한국	아시아· 오세아니아	일본	유럽	총 계
인터넷(홈페이지)	4	3	1	1	1	10
팩스 및 서신	-	1	-	-	-	1
엽서	1	-	-	-	-	1
총 계	5	4	1	1	1	12

○ 2020년 여행사 관련 불편신고에 대한 처리방법은 ‘기관이송’ 83.3%, ‘직접처리’ 16.7%로 나타남.

【그림 55】 2020년 여행사 불편신고 처리방법별 현황



## 5) 여행사 불편신고 조치결과별 현황

○ 여행사 관련 불편신고에 대한 조치결과별 현황은 답변처리 3건 외 지도, 교육실시, 합의가 각 1건 등으로 나타남.

【표 88】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 여행사

(단위 : 건)

처리현황																	
답변 처리	처리 불가	지도	조치 완료	교육 실시	합의	주의	경고	과태 료	불문	시정	자격 정지	감사 내용	진행 중	신고 취소	주의 촉구	사과 · 양해	기타
3	2	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
3	2	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3

【표 89】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 여행사(내국인)

(단위 : 건)

처리현황																	
조치 완료	합의	주의	경고	과태 료	불문	시정	자격 정지	감사 내용	처리 불가	진행 중	신고 취소	주의 촉구	지도	교육 실시	사과 · 양해	답변 처리	기타
1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2

【표 90】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 여행사(외국인)

(단위 : 건)

처리현황																	
답변 처리	처리 불가	지도	교육 실시	주의	경고	과태 료	불문	시정	자격 정지	감사 내용	진행 중	신고 취소	주의 촉구	조치 완료	사과 · 양해	합의	기타
3	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
3	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1

## 6) 여행사 불편신고 주요 문제점

### ① 계약해지 및 환불

- 계약해지 및 환불 관련은 ① 코로나19로 인해 여행상품 환불을 요청했으나, 환불 절차가 진행되지 않아 확인을 요청한 경우 ② 여행사를 통해 예약한 연예인 팬미팅 상품 환불 신청을 했으나 환불이 이루어지지 않아 도움을 요청한 경우 ③ 코로나19로 인한 여행 제한으로 계약한 여행 상품 환불을 요구했으나 환불을 거절당한 경우 등으로 나타남.

### ② 옵션상품 등 쇼핑 관련

- 옵션상품 등 쇼핑 관련은 ① 선택관광에 참여하지 않은 관광객에게 가이드가 부적절한 태도를 보이거나 할인쿠폰 등 제공해야 하는 혜택을 미제공한 경우 ② 단체 관광 중 가이드의 쇼핑 강매 및 가이드의 소양 부족 등 태도 관련 지적 등으로 나타남.

### ③ 계약조건 불이행

- 계약조건 불이행 관련은 구입한 콘서트 패키지 상품의 좌석 등급 간 편차가 크지 않아 불합리하게 느껴져 신고한 경우 등으로 나타남.

### ④ 기타

- 기타 관련은 ① 여행사 상품을 예약했으나 예약 확정 연락이 없어 이에 대한 확인 문의 ② 이용객 실수로 잘못 예약한 항공권 정보 변경을 위해 지불한 위약금 반환을 요청한 경우 등으로 나타남.

## 7) 여행사 불편신고 관련 문제점 해결을 위한 개선 방안

- ☑ 여행업 결격사유 강화로 소비자 피해 발생 가능성 축소<sup>57)</sup>
  - 형법상 사기, 횡령, 배임 등으로 금고 이상의 실형 선고를 받은 자가 여행업계로 진입하는 것을 사전 차단
  - 소비자 피해 발생 가능성을 낮추고, 업계에 대한 신뢰 상승 효과 예상
- ☑ 여행사 정보공개를 확대하여 소비자 피해 예방<sup>58)</sup>
  - 여행정보센터의 여행업 영업정보시스템 개선을 통해 여행객이 여행사 선택 시 필요정보를 제공하도록 함
  - 영업정지 여행사 등 인터넷 게시판 등록제도 도입
- ☑ 소비자분쟁해결기준 개정 및 여행업 표준약관에 적용<sup>59)</sup>
  - 계약해제 시 위약금을 평시 대비 50% 감경
  - 시기별·상품별로 가격 편차가 커서 계약변경 시 오히려 분쟁요인으로 작용할 수 있다는 점을 고려하여 계약변경 시 기준은 별도로 규정하지 않음
- ☑ 우수여행사 선정 제도 마련을 통한 국내여행 활성화 촉진<sup>60)</sup>
  - 국내여행 활성화 차원에서 국내여행 부문과 인바운드 부문으로 구분하여 우수여행사를 선정함
- ☑ 여행업 종사자 대상 직무역량강화 교육 실시<sup>61)</sup>
  - 교육내용은 4개 테마(직무역량강화, 변화관리, 미래인재육성, 관광통역안내사)로 운영
  - 코로나19로 인한 여행업계 위기상황에서 코로나19 이후의 시장변화에 선제적으로 대응하고, 미래 산업으로써의 여행업이 K-브랜드를 주도하기 위한 경쟁력 확보 기대
- ☑ 여행불편처리센터 처리사항 분석 결과를 여행업체와 공유해 업계의 자발적인 시정 유도<sup>62)</sup>
- ☑ 중국전담여행사 관리강화로 엄격한 시장관리 및 고품질 상품 개발 유도<sup>63)</sup>
  - 전자관리시스템을 통한 모니터링 및 관계기관 합동점검 등을 통한 부적격 중국단체 전담여행사 퇴출 및 행정처분 시행
  - 전담여행사 지정요건에 고품질 관광상품 기획 및 유치 능력에 대한 평가 요소 반영
  - 중국 전담여행사 중 '안심여행 우수여행사'를 선정하고 실질적 지원을 통한 시장 안정화 추진

57) 문화체육관광부 보도자료(2021.1.27.) '여행업 등록 문턱은 낮추고 소비자 보호는 강화한다'

58) 관광진흥기본계획 '2021년 시행계획(2021.2.)'

59) 공정거래위원회 보도자료(2020.11.12.) "'여행·항공·숙박·외식업' 분야에 감염병 위약금 기준 마련'

60) 한국여행업협회 보도자료(2020.7.9.) 'KATA, 2020년 우수여행사(인바운드, 국내여행) 선정'

61) 한국여행업협회 보도자료(2020.8.19.) 'KATA, 여행업 종사자 직무역량강화 교육 실시'

62) 관광진흥기본계획 '2021년 시행계획(2021.2.)'

63) 관광진흥기본계획 '2021년 시행계획(2021.2.)'

## 8) 여행사 불편신고 사례

### ① 계약해지 및 환불

국가	신고내용	처리내용
덴마크	◇◇여행사로 한국여행을 예약하고 비용(USD 3,750)을 지불했으나, 코로나19로 인하여 환불을 받기로 함. 하지만 이행하지 않았고 4월 중순 이래로 연락이 중단되어 도움을 요청함	해당 여행사와 연락이 원활치 않아 사실 확인이 불가하여 중재가 어려워 부득이하게 종결처리 함(관할관청에 따르면 영업 중단상태로 파악됨)
중국	◇◇여행사를 통해 예약한 연예인 팬 미팅 상품이 날짜변경 이후로 환불이 안 되고 있어 처리를 요청함	해당 여행사와 연락이 되지 않아 여행불편처리센터에서 처리가 불가능하며, 구청에서 영업보증보험 미가입에 대한 행정처분 예정임
대한민국	◇◇여행사와 신혼여행을 계약하고 선입금(1,984,600원)을 했으나 코로나19로 인해 입국이 불가하여 여행 자체가 이루어지지 못하는 상황임에도 환불이 불가능하다고 함	해당 여행사의 항공사 환불 처리가 되면 바로 입금을 하겠다는 답변을 신고인이 수용하고 원만히 합의함

### ② 옵션상품 등 쇼핑 관련

국가	신고내용	처리내용
중국	◇◇여행사를 통해 단체여행 중 선택 관광에 참가하지 않으니 가이드가 불편감을 나타내고 면세점 할인가드 제공도 하지 않아 불편을 겪음	합인쿠폰 미제공은 여행 중에 불편을 제기하지 않아 여행사는 인지하지 못했던 것으로 확인되었으며 해당 가이드에 대해 주의조치와 고객과의 통화로 사과하고 원만히 종결함
중국	◇◇여행사를 통해 단체여행을 했으나 가이드가 인삼, 호박보 제품을 강매하고 소양이 낮았음	해당 여행사가 가이드를 재교육하고 신고인에게 사과하였음을 확인하고 종결처리 함

### ③ 계약조건 불이행

국가	신고내용	처리내용
말레이시아	◇◇여행사를 통해 고가의 연말 콘서트 패키지 상품을 구매했으나 상대적으로 저렴한 이코노미 패키지와 대등소이한 위치의 티켓을 제공하여 소비자를 기만하는 행위라고 생각되므로 조사하여 처벌을 바람	추첨에 의해 좌석배정이 변경 될 수 있다고 사전에 공지하였으며 배정되었다고 주장한 좌석은 이코노미 티켓 소유자에게 배정되지 않았음을 확인했고 유사한 불편이 발생하지 않게 공지를 명확하게 하도록 행정지도 함

### ④ 기타

국가	신고내용	처리내용
일본	◇◇여행사 상품을 예약했으나 확인 연락이 없어 문의 메일도 보냈지만, 회신이 오지 않아 도움을 요청함	◇◇여행사로 확인하니 예약이 잘 되어 있고 문의에 대한 회신도 보내기로 함
대한민국	◇◇여행사를 통해 제주도 왕복 항공권을 예약할 때 실수로 편도만 예약되어 출발과 도착지 변경을 요청하니 위약금을 요구하여 우선 위약금을 내고 취소를 했으나 반환을 요청함	여행불편처리위원회 심의결과 청구사항을 기각함

## 참고) 여행불편처리센터



1. 운영주체 : 한국여행업협회

2. 소재지 및 연락처 : 서울특별시 마포구 마포대로 49(도화동 51-1) 성우빌딩 1206호

- 전화/팩스 : 1588-8692 / (02)715-8694
- 인터넷 : www.tourinfo.or.kr

3. 주요업무 : 국내·외 여행불편사항 상담 및 조정·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, 여행불편사항을 미연에 방지하고 신속한 사후구제에 대한 실질적인 도움 제공

5. 여행불편처리위원회 위원 구성·운영

- 위원회는 위원장 1인을 포함한 9인의 위원으로 구성
  - 위원 구성 : 변호사 2인, 소비자단체 2인, 여행업 전문가 2인, 여행 관련 언론인 1인, 관광학회 1인, 한국여행업협회 상근부회장 1인
  - 위원은 추천기관의 추천을 받아 한국여행업협회 회장이 위촉
- 위원회의 회의는 위원 과반수 출석, 출석위원 과반수 찬성으로 의결
  - 법률전문가, 소비자단체, 여행업 전문가 각 1인은 반드시 출석

6. 2020년 여행불편처리센터 처리현황(총 1,202건/전년 대비 30.8% 감소)

○ 신고유형 및 처리결과

신고유형	2020년	2019년
여행자의 계약취소	686	422
사업중단 및 부도	196	315
여행사의 계약불이행	99	297
교통(항공,선박,철도,차량등)	94	78
여행요금 분쟁	28	97
숙식	17	50
여행사고(보험 등)	14	81
쇼핑	11	48
상담서비스	10	12
일정변경 및 누락	10	88
수속(여권 및 비자)	7	49
가이드(TC) 불친절 및 경비	5	81
선택관광	3	69
기타	22	49
총 계	1,202	1,736

(단위 : 건)		
처리결과	2020년	2019년
처리방법안내	1,047	1,368
환불	49	79
신고취소	32	33
현금보상	24	159
기각/각하	16	51
시정조치	3	22
공식사과	2	11
행정조치요청	1	8
기타	18	5
진행중	10	0
총 계	1,202	1,736

○ Outbound 1,147건, Domestic 51건, Inbound 4건

○ 접수경로 : 직접접수 1,133건, 관련기관이송 69건(문화체육관광부 59건, 한국관광공사 10건)









## 8 분실 및 도난

### 1) 연도별 분실 및 도난 불편신고 접수현황

- 2020년 분실 및 도난 관련 불편신고는 8건으로 전체 불편사항 364건 중 2.2%를 차지함.
- 2010년 접수된 분실 및 도난 관련 불편신고는 37건(5.3%)으로, 2011년은 전년과 비슷한 수준을 유지하다 2012년 전년대비 24건 증가한 61건(6.0%)으로 집계됨. 2013년 이래로 접수건수 및 구성비가 등락을 반복하여 2013년은 전년대비 26건 감소한 35건(3.4%), 2014년은 전년대비 7건 증가한 42건(4.0%), 2015년은 전년대비 10건 감소한 32건(3.2%)으로 집계됨. 2016년은 51건(4.3%), 2017년은 32건(2.7%)이 접수되었고, 2018년은 전년대비 5건 증가한 37건(2.9%), 2019년은 전년대비 15건 감소한 22건(1.9%)으로 등락 양상을 유지함. 2020년은 전년대비 14건 감소한 8건으로 구성비는 전년대와 비슷한 수준인 2.2%를 차지함.

【표 91】 분실 및 도난 불편신고 연도별 현황(2010~2020년)

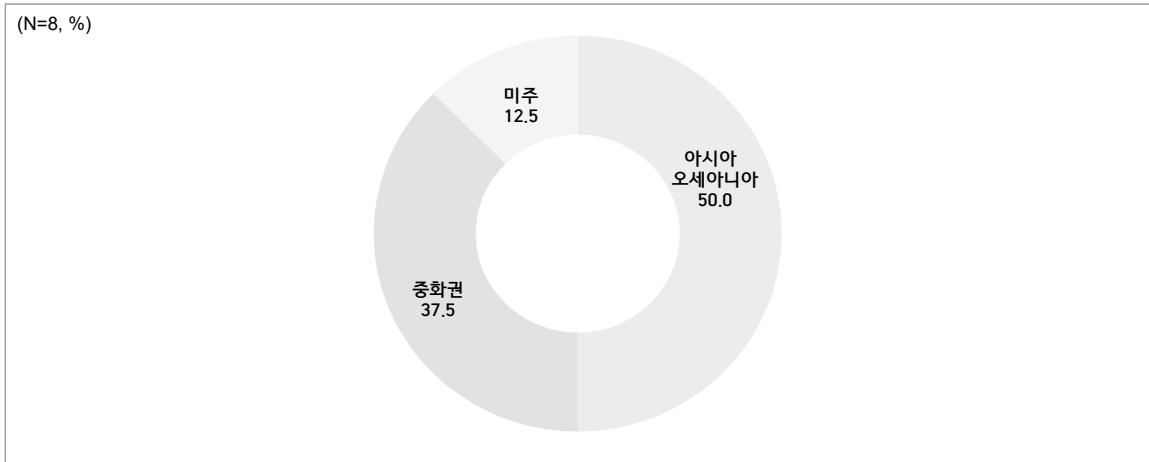
(단위 : 건, %)

구 분	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
분실 및 도난	37	37	61	35	42	32	51	32	37	22	8
전체 불편사항	697	944	1,024	1,029	1,060	996	1,199	1,184	1,263	1,165	364
구성비	5.3	3.9	6.0	3.4	4.0	3.2	4.3	2.7	2.9	1.9	2.2
전년 대비 구성비 증감	0.6	-1.4	2.1	-2.6	0.6	-0.8	1.1	-1.6	0.2	-1.0	0.3

## 2) 분실 및 도난 불편신고 국가별 접수현황

- 2020년 분실 및 도난 관련 불편신고 국가별 현황은 아시아·오세아니아 50.0%, 중화권 37.5%, 미주 12.5% 순으로 나타남.

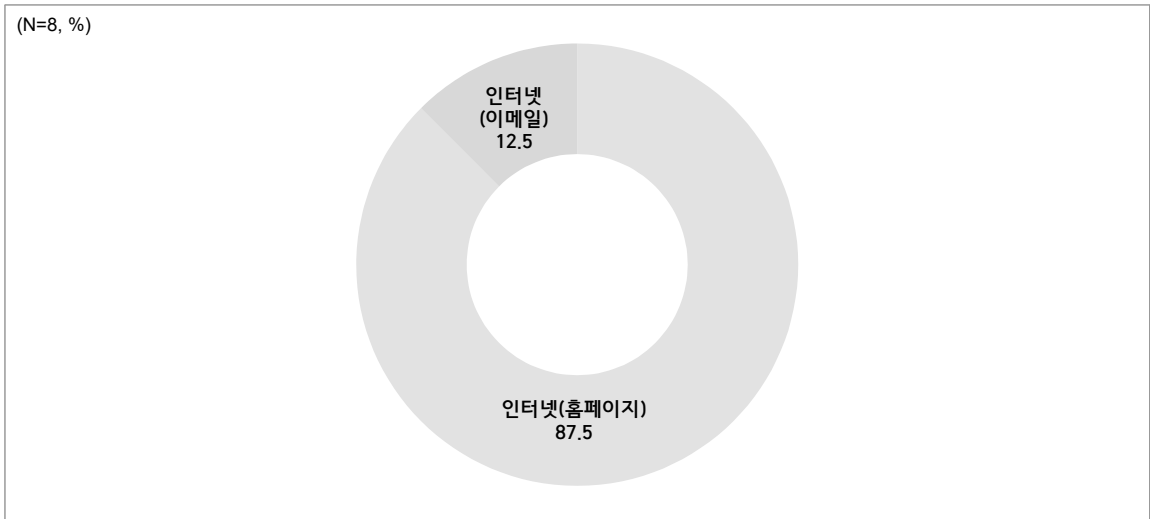
【그림 56】 2020년 분실 및 도난 불편신고 국가별 접수현황



### 3) 분실 및 도난 불편신고 접수방법 및 처리방법별 현황

- 2020년 분실 및 도난 관련 불편신고의 접수방법은 ‘인터넷(홈페이지)’이 87.5%, ‘인터넷(이메일)’ 12.5%임.
- 분실 및 도난 관련 접수방법의 국가별 분포는 대부분 ‘인터넷(홈페이지)’을 통해 접수되었으며, 미주에서 ‘인터넷(이메일)’ 1건이 접수됨.

【그림 57】 2020년 분실 및 도난 불편신고 접수방법별 현황



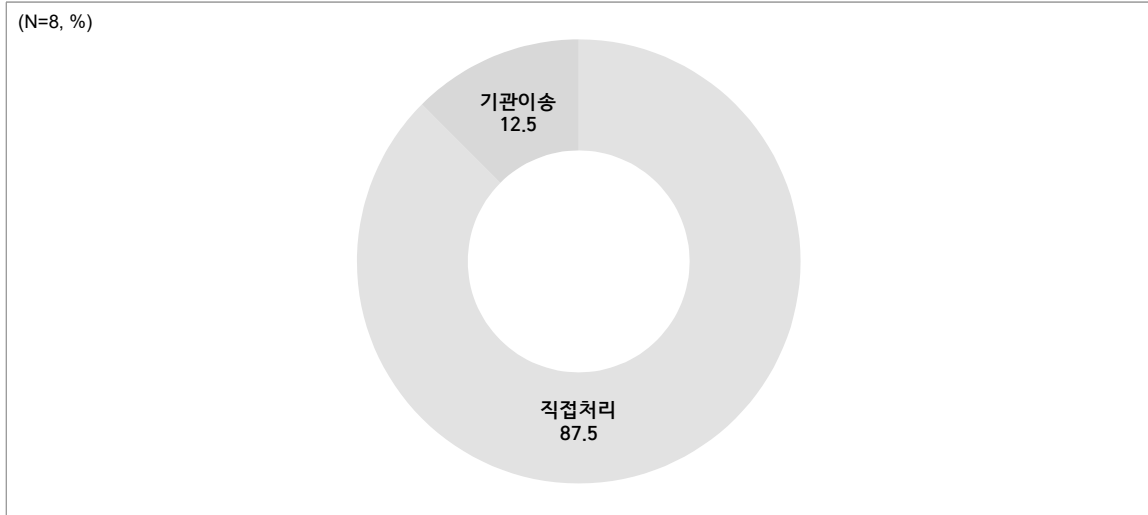
【표 92】 2020년 분실 및 도난 불편신고 국가별 접수방법

(단위 : 건)

구 분	아시아· 오세아니아	중화권	미주	총 계
인터넷(홈페이지)	4	3	-	7
인터넷(이메일)	-	-	1	1
총 계	4	3	1	8

○ 분실 및 도난 관련 불편신고는 ‘직접처리’ 비율이 87.5%로 높은 편이며, ‘기관이송’은 12.5%로 나타남.

【그림 58】 2020년 분실 및 도난 불편신고 처리방법별 현황



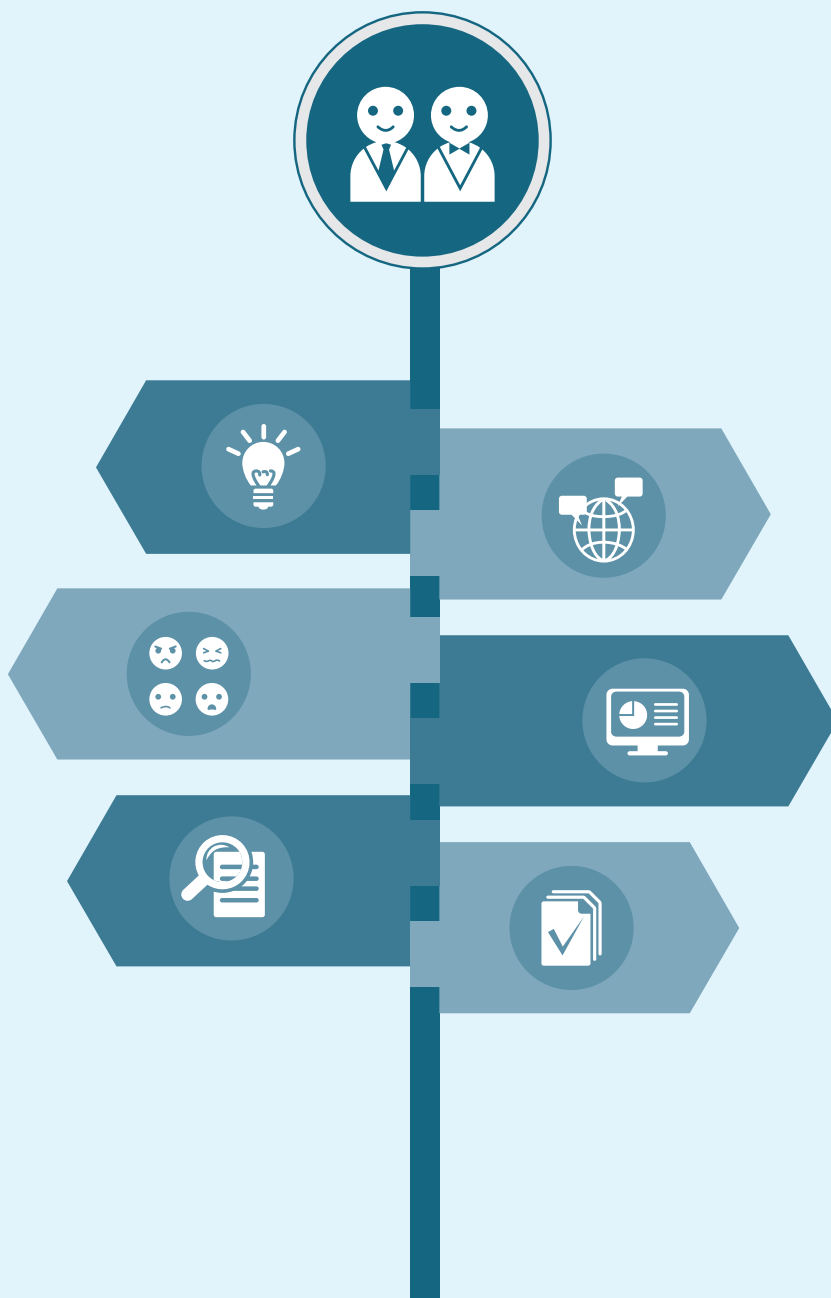
#### 4) 분실 및 도난 불편신고 조치결과별 현황

○ 분실 및 도난 관련 불편신고에 대한 조치결과별 현황은 답변처리 8건으로 나타남.

【표 93】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 분실 및 도난

(단위 : 건)

처리현황																	
답변 처리	주의	경고	과태 료	불문	시정	자격 정지	감사 내용	처리 불가	진행 중	신고 취소	주의 촉구	지도	조치 완료	교육 실시	사과 · 양해	합의	기타
8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-







## 9 관광종사원

## 1) 연도별 관광종사원 불편신고 접수현황

- 2020년 관광종사원 관련 불편신고는 7건으로 전체 불편사항 364건 중 1.9%를 차지함.
- 2010년 접수된 관광종사원 관련 불편신고는 31건(4.4%)으로, 이후 30건 전후를 유지하다가 2016년 전년보다 14건 감소한 18건(1.5%)으로 집계됨. 2017년은 전년 대비 4건 증가한 22건(1.9%)으로 소폭 증가하였으나 2018년 다시 7건 감소한 15건(1.2%)을 기록했고, 2019년은 전년보다 7건 증가한 22건(1.9%)으로 집계됨. 2020년은 전년보다 15건 감소한 7건이 접수되었으나, 전체 불편 신고건수의 감소로 구성비는 전년과 동일하게 유지함.

【표 94】 관광종사원 불편신고 연도별 현황(2010~2020년)

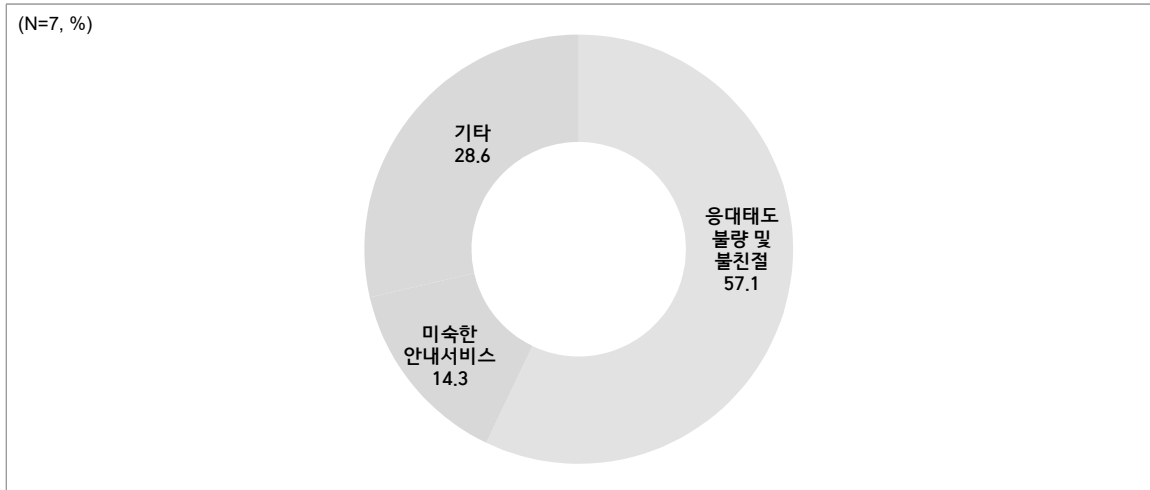
(단위 : 건, %)

구 분	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
관광종사원	31	36	32	32	30	32	18	22	15	22	7
전체 불편사항	697	944	1,024	1,029	1,060	996	1,199	1,148	1,263	1,165	364
구성비	4.4	3.8	3.1	3.1	2.8	3.2	1.5	1.9	1.2	1.9	1.9
전년 대비 구성비 증감	-0.4	-0.6	-0.7	-	-0.3	0.4	-1.7	0.4	-0.7	0.7	-

## 2) 관광종사원 관련 불편신고 세부 내용

- 2020년 관광종사원 관련 불편신고 세부 내용은 ‘응대태도 불량 및 불친절’ 57.1%, ‘미숙한 안내 서비스’ 14.3% 등으로 전년과 대체로 비슷한 분포를 보임.

【그림 59】 2020년 관광종사원 불편신고 세부 내용



【표 95】 관광종사원 불편신고 세부 내용(2018~2020년)

(단위 : 건, %)

구 분	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
응대태도 불량 및 불친절	9	60.0	11	50.0	4	57.1
미숙한 안내서비스	2	13.3	4	18.2	1	14.3
무성의한 태도	1	6.7	3	13.6	-	-
기타	3	20.0	4	18.2	2	28.6
총 계	15	100.0	22	100.0	7	100.0

【표 96】 관광종사원 불편신고 세부 내용(2018~2020년) : 내국인

(단위 : 건, %)

구 분	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
응대태도 불량 및 불친절	4	100.0	6	75.0	4	80.0
미숙한 안내서비스	-	-	1	12.5	-	-
무성의한 태도	-	-	1	12.5	-	-
기타	-	-	-	-	1	20.0
총 계	4	100.0	8	100.0	5	100.0

【표 97】관광중사원 불편신고 세부 내용(2018~2020년) : 외국인

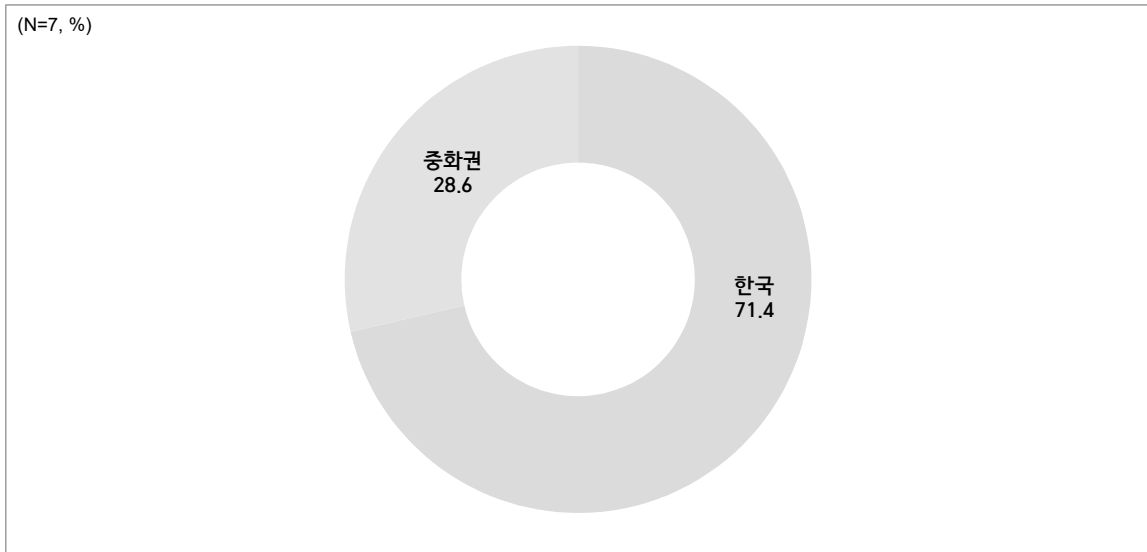
(단위 : 건, %)

구 분	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
미숙한 안내서비스	2	18.2	3	21.4	1	50.0
응대태도 불량 및 불친절	5	45.5	5	35.7	-	-
무성의한 태도	1	9.1	2	14.3	-	-
기타	3	27.3	4	28.6	1	50.0
총 계	11	100.0	14	100.0	2	100.0

### 3) 관광종사원 불편신고 국가별 접수현황

- 2020년 관광종사원 관련 불편신고 국가별 현황은 한국 71.4%, 중화권 28.6%로 나타남.
- 관광종사원 관련 국가별 분포를 전년과 비교하면 한국 및 중화권의 신고건수는 모두 소폭 감소했으나, 전체 접수건수가 7건에 불과해 구성비 증가 폭이 큰 편임.

【그림 60】 2020년 관광종사원 불편신고 국가별 접수현황



【표 98】 관광종사원 불편신고 국가별 접수현황(2018~2020년)

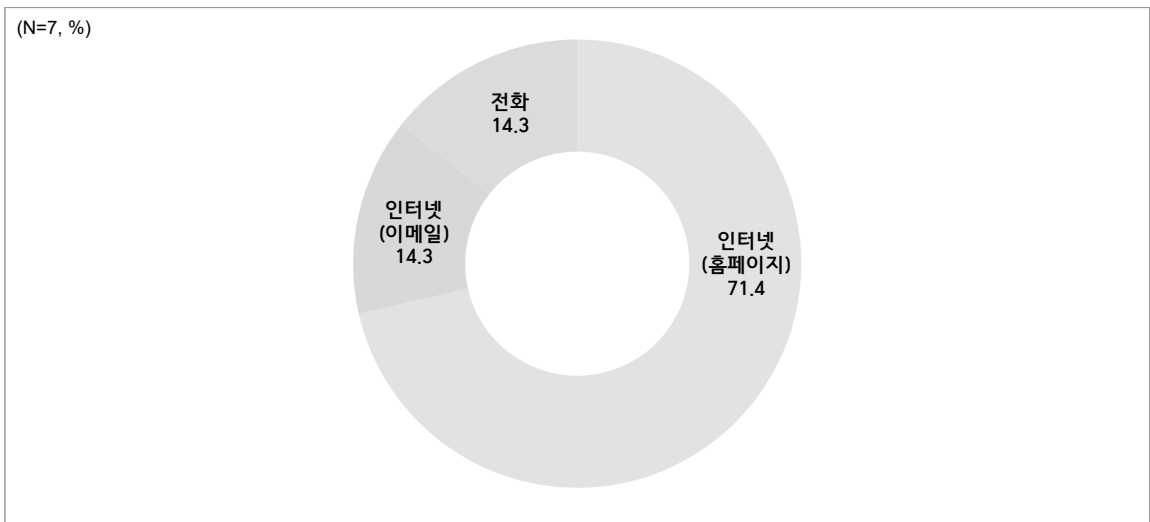
(단위 : 건, %)

구 분	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
한 국	4	26.7	8	36.4	5	71.4
중화권	3	20.0	4	18.2	2	28.6
아시아·오세아니아	1	6.7	4	18.2	-	-
일 본	2	13.3	3	13.6	-	-
유 럽	1	6.7	2	9.1	-	-
미 주	4	26.7	1	4.5	-	-
총 계	15	100.0	22	100.0	7	100.0

#### 4) 관광종사원 불편신고 접수방법 및 처리방법별 현황

- 2020년 관광종사원 관련 불편신고 접수방법은 ‘인터넷(홈페이지)’ 71.4%, ‘인터넷(이메일)’ 및 ‘전화’가 각각 14.3%로 나타남.
- 관광종사원 관련 접수방법의 국가별 분포는 대부분 ‘인터넷(홈페이지)’을 통해 접수되었으며, 한국에서 ‘인터넷(이메일)’ 및 ‘전화’ 접수가 각 1건씩 접수됨.

【그림 61】 2020년 관광종사원 불편신고 접수방법별 현황



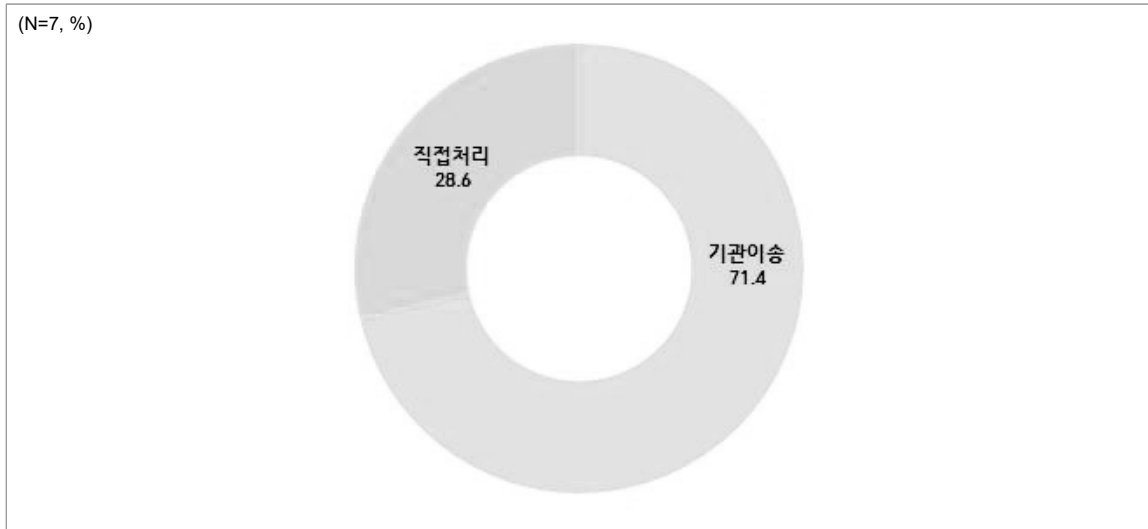
【표 99】 2020년 관광종사원 불편신고 국가별 접수방법

(단위 : 건)

구 분	한국	중화권	총 계
인터넷(홈페이지)	3	2	5
인터넷(이메일)	1	-	1
전화	1	-	1
총 계	5	2	7

- 2020년 관광중사원 관련 불편신고에 대한 처리방법은 ‘기관이송’ 71.4%, ‘직접처리’ 28.6%로 나타남.

【그림 62】 2020년 관광중사원 불편신고 처리방법별 현황



## 5) 관광종사원 불편신고 조치결과별 현황

○ 관광종사원 관련 불편신고에 대한 조치결과별 현황은 사과·양해 5건, 교육실시 1건으로 나타남.

【표 100】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 관광종사원

(단위 : 건)

처리현황																		
사과·양해	교육 실시	답변 처리	주의	경고	과태료	불문	시정	자격정지	감사내용	처리불가	진행중	신고취소	주의촉구	지도	조치완료	합의	기타	
5	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

【표 101】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 관광종사원(내국인)

(단위 : 건)

처리현황																		
사과·양해	답변 처리	주의	경고	과태료	불문	시정	자격정지	감사내용	처리불가	진행중	신고취소	주의촉구	지도	조치완료	교육 실시	합의	기타	
4	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

【표 102】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 관광종사원(외국인)

(단위 : 건)

처리현황																		
교육 실시	사과·양해	주의	경고	과태료	불문	시정	자격정지	감사내용	처리불가	진행중	신고취소	주의촉구	지도	조치완료	합의	답변 처리	기타	
1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

## 6) 관광종사원 불편신고 주요 문제점

### ① 응대태도 불량 및 불친절

- 응대태도 불량 및 불친절 관련은 ① 관광지 매표소 직원의 실수로 결제를 다시 하는 등 불편한 상황이 발생했음에도 사과 없이 무신경한 응대태도를 보여 개선 필요성을 제기한 경우 ② 예약한 관광시설 이용 시 발생한 불편 상황에 대해 직원이 불친절하고 무례하게 대응하는 등 서비스 태도 불량 지적 ③ 관광시설 셔틀버스 운전기사의 응대태도 개선 필요 등으로 나타남.

### ② 미숙한 안내서비스

- 미숙한 안내서비스 관련은 관광지 매표소에서 통합권을 구입하고자 영문안내서를 제시했지만 직원이 다른 이용권을 주려고하여 불쾌함을 느낀 경우 등이 나타남.

### ③ 기타

- 기타 관련은 ① 안내소 직원이 길을 잃은 여행객 대상으로 험담하는 모습에 불편함을 느껴 신고함 ② 반려견 동반 산책 금지를 안내하는 과정에서 직원이 욕박지르거나 언성을 높이는 등의 태도를 보여 불쾌함을 느낀 경우 등으로 나타남.



## 7) 관광종사원 불편신고 관련 문제점 해결을 위한 개선 방안

### ☑ 관광업계 종사자 대상 ‘찾아가는 환대교육’ 실시<sup>64)</sup>

- 여행, 숙박 등 관광업계 외에 운송, 상점과 식당 등 서울 소재 전통시장과 관광특구 상인회 등 관광 접점에 있는 사업체로 교육 대상 확대
- 서비스 매너, 고객 불만 대응요령, 언어와 문화가 각기 다른 다문화 관광객 대상 서비스 등 환대서비스의 기본을 교육
- 2021년에는 신종 감염병 예방을 위한 서비스 환경 개선 프로그램 추가

### ☑ 유니버설 관광환경 조성을 위한 관광업 종사자 교육<sup>65)</sup>

- 장애인, 고령자, 영유아 동반자 등 관광약자 고객 전반을 응대하는 방법을 담은 매뉴얼을 영상으로 제작
- 시각장애인을 위한 현장 영상 해설사를 양성하고 해당 관광코스 개발

### ☑ 여행업 종사자 등을 대상으로 안전 및 위기관리 대응 능력 강화 추진<sup>66)</sup>

- 국외여행인솔자 대상 안전·위생교육 프로그램 개선 및 교육기관 점검 강화
- 국외여행인솔자 안전교육 강화 제도 개선 추진(2년마다 6시간 의무교육)

### ☑ 관광통역안내사 한시 자격증제도 도입<sup>67)</sup>

- 관광통역안내사 수급 불균형을 해소하고 여행업 결격사유 강화

### ☑ 소수어 관광통역안내사 양성 확대<sup>68)</sup>

- 소수언어 관광통역안내사 한시 자격증 발급 근거 마련 및 수험 준비자 대상 외국어 교육지원(아랍어, 베트남어, 태국어 등)

### ☑ 인천광역시, 외국인 개별관광객 관광안내 ‘그리터’ 서비스 개시<sup>69)</sup>

- ‘그리터’란 시민이 외국인을 대상으로 일일 관광 안내 가이드가 되어 숨은 관광지를 비롯한 체험, 먹거리 등을 소개하고 친구처럼 지역 친화 여행을 돕는 자원봉사자를 뜻함

64) 한국경제(2020.6.24.) “‘오지 않아도 됩니다’... 찾아가는 환대교육”

65) 서울관광재단(2020.11.12.) “‘유니버설 관광, 이제는 선택이 아닌 필수’ 시각장애인 위한 해설사 양성 및 종사자 교육 영상 공개”

66) 관광진흥기본계획 ‘2021년 시행계획(2021.2)’

67) 스키데일리(2021.1.29.) ‘여행업 등록기준 완화 방침 두고 설왕설래’

68) 관광진흥기본계획 ‘2021년 시행계획(2021.2)’

69) 중앙일보(2020.11.16.) ‘인천시, 외국인 개별관광객 관광안내 ‘그리터’ 서비스 개시’

## 8) 관광종사원 불편신고 사례

### ① 응대태도 불량 및 불친절

국가	신고내용	처리내용
대한민국	◇◇◇ 매표소 직원의 실수로 매표가 잘못되어 재결제를 하게 되었으나 실수에 대한 사과도 없어 교육이 필요함	직원의 실수로 불편을 끼친 점 사과하고 매표원 대상 친절 교육을 실시함
대한민국	동굴 관람 예약을 하고 10분 전에 도착했으나 마감이 되어 관람을 못했으며, 운영업체에서 보낸 문자를 받지 못하였는데 오히려 따지는 목소리로 핸드폰을 가지고 가서 문자함을 일일이 확인하는 직원의 통명스러운 응대에 불쾌감을 느껴 신고함	민원인에게 사과 메일을 보냈으며 유사한 사례가 발생하지 않도록 추가로 팝업 생성 및 유의사항 공지를 완료함
대한민국	◇◇◇ 시설 이용 후 셔틀버스 탑승 시 운전자의 태도에 불쾌감을 느껴 신고함	◇◇◇ 시설 담당이 사과하고 향후 유사한 불편이 발생되지 않도록 위탁사업자 및 해당 운전기사의 관리감독에 더욱 신경 쓰겠다고 회신함

### ② 미숙한 안내서비스

국가	신고내용	처리내용
대만	◇◇◇ 매표소에서 시설 통합권을 구매할 때 정확한 의사소통을 위해 영문으로 된 안내문을 제시했지만, 직원은 개별 시설 입장권을 주려고 했고 태도가 매우 좋지 않았음	매표소 전체 직원 대상으로 특별 교육을 실시하고 적극적으로 친절환 서비스를 제공하도록 주의를 촉구함

### ③ 기타

국가	신고내용	처리내용
대만	◇◇◇ 안내소 직원이 길을 잘못 든 여행객에게 반복해서 맵인이라고 욕하는 것을 보고 굴욕감이 들어 신고함	운영관리자가 불편을 끼친 점에 대해 사과하고 안내소를 일원화하여 전문 관광안내 요원이 관광안내 업무를 수행하도록 조치할 것임을 회신함
대한민국	◇◇◇ 공원을 갔으나 직원이 반려견을 동반하면 안 된다고 억박지르고 연성을 높여 불쾌했음	친절도 향상을 위한 지속적인 교육을 실시하고 반려견 동반 산책 관련 민원을 최소화하기 위한 현수막 설치를 검토 중임을 회신함





## 10 기타

### 1) 연도별 기타 불편신고 접수현황

- 2020년 불편신고 중 기타로 분류된 사안은 48건이 집계되었고, 전체 불편사항 364건 중 13.2%를 차지함.
- 2010년 접수된 기타 불편신고는 40건(5.7%), 2011년은 전년보다 증가한 68건(7.2%)을 기록함. 이후 지속적 증가세를 보이며 2014년은 전년보다 35건 증가한 124건(11.7%)으로 집계됨. 등락을 반복하다 2015년은 104건(10.4%), 2016년은 137건(11.4%), 2017년은 130건(11.0%)을 기록함. 2018년은 전년보다 22건 감소한 108건(8.6%)이 접수되었고, 2019년은 접수건수와 구성비가 전년대와 비슷한 수준으로 나타남. 2020년은 전년보다 60건 감소한 48건이 접수되었으나, 전체 불편 신고건수의 감소로 구성비는 전년보다 증가한 13.2%를 차지함.

【표 103】 기타 불편신고 연도별 현황(2010~2020년)

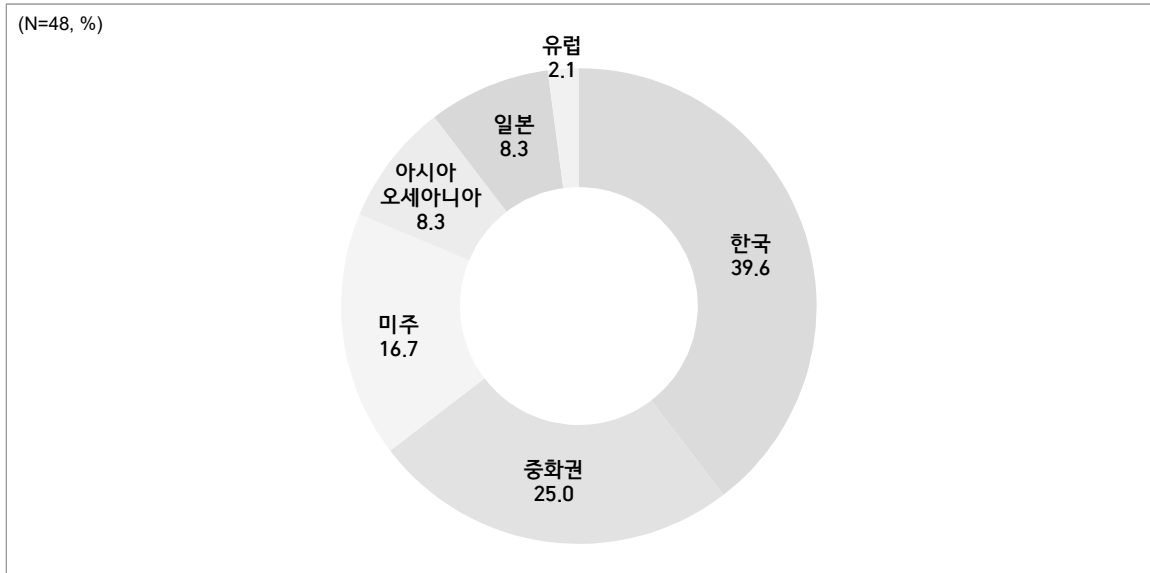
(단위 : 건, %)

구 분	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
기 타	40	68	74	89	124	104	137	130	108	108	48
전체 불편사항	697	944	1,024	1,029	1,060	996	1,199	1,184	1,263	1,165	364
구성비	5.7	7.2	7.2	8.6	11.7	10.4	11.4	11.0	8.6	9.3	13.2
전년 대비 구성비 증감	-10.0	1.5	-	1.4	3.0	-1.3	1.0	-0.4	-2.4	0.7	3.9

## 2) 기타 불편신고 국가별 접수현황

- 기타 유형으로 분류된 불편신고 국가별 현황은 한국 39.6%, 중화권 25.0%, 미주 16.7%, 아시아·오세아니아 및 일본 각 8.3%, 유럽 2.1% 순으로 나타남.

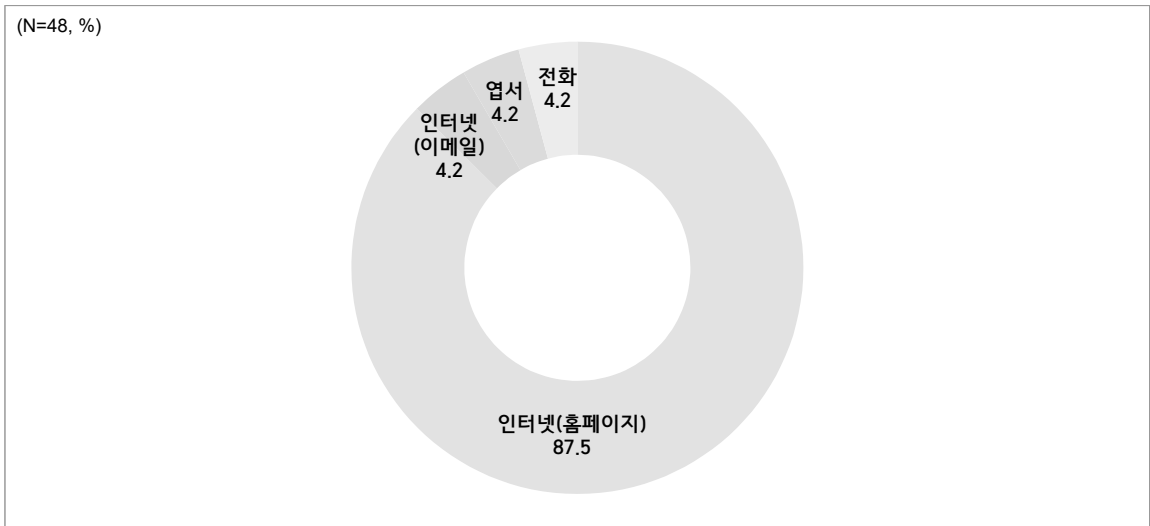
【그림 63】 2020년 기타 불편신고 국가별 접수현황



### 3) 기타 불편신고 접수방법 및 처리방법별 현황

- 2020년 기타 유형으로 분류된 불편신고 접수방법은 ‘인터넷(홈페이지)’ 87.5%, ‘인터넷(이메일)’, ‘엽서’ 및 ‘전화’가 각 4.2%를 차지함.
- 기타 관련 접수방법의 국가별 분포는 대부분 ‘인터넷(홈페이지)’을 통해 접수되었으며, 한국에서 ‘전화’ 2건, 중화권 및 미주에서 ‘엽서’ 각 1건, 일본 및 미주에서 ‘인터넷(이메일)’ 각 1건씩 접수됨.

【그림 64】 2020년 기타 불편신고 접수방법별 현황



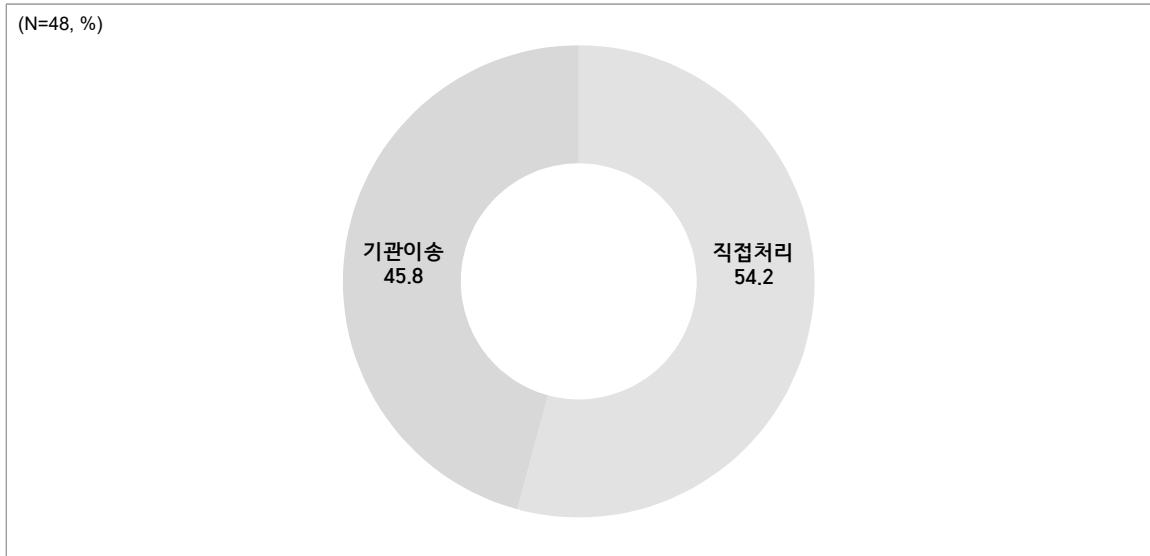
【표 104】 2020년 기타 불편신고 국가별 접수방법

(단위 : 건)

구 분	한국	중화권	미주	아시아· 오세아니아	일본	유럽	총 계
인터넷(홈페이지)	17	11	6	4	3	1	42
인터넷(이메일)	-	-	1	-	1	-	2
전화	2	-	-	-	-	-	2
엽서	-	1	1	-	-	-	2
총 계	19	12	8	4	4	1	48

○ 2020년 기타 유형의 처리방법은 ‘직접처리’ 54.2%, ‘기관이송’ 45.8% 순으로 나타남.

**【그림 65】 2020년 기타 불편신고 처리방법별 현황**





#### 4) 기타 불편신고 조치결과별 현황

- 기타 불편신고에 대한 조치결과별 현황은 답변처리 28건 외에 지도 6건, 사과·양해 3건, 시정, 주의촉구 및 교육실시 각 1건 등으로 나타남.

【표 105】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 기타 불편유형

(단위 : 건)

처리현황																	
답변 처리	지도	조치 완료	사과 · 양해	시정	주의 촉구	교육 실시	주의	경고	과태 료	불문	자격 정지	감사 내용	처리 불가	진행 중	신고 취소	합의	기타
28	6	3	3	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5
28	6	3	3	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5

【표 106】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 기타 불편유형(내국인)

(단위 : 건)

처리현황																	
답변 처리	지도	조치 완료	주의	경고	과태 료	불문	시정	자격 정지	감사 내용	처리 불가	진행 중	신고 취소	주의 촉구	교육 실시	사과 · 양해	합의	기타
12	3	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
12	3	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2

【표 107】 2020년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 기타 불편유형(외국인)

(단위 : 건)

처리현황																	
답변 처리	지도	사과 · 양해	시정	주의 촉구	조치 완료	교육 실시	주의	경고	과태 료	불문	자격 정지	감사 내용	처리 불가	진행 중	신고 취소	합의	기타
16	3	3	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
16	3	3	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3

## 5) 기타 유형 불편신고 관련 불편 내용

- 기타 유형 불편신고 내용은 ① 관광지 건축물의 자재 보수 공사 필요성 제기 및 관련한 조연 ② 예약한 렌터카 픽업을 위해 렌터카 사무실에 방문했으나 부가적인 설명 없이 외국인이라는 이유로 일방적으로 대여 취소를 당해 신고한 경우 ③ 관광지 공중화장실 내부 문에 손을 다쳐 시설 보수 필요성에 대한 언급 등으로 나타남.

## 6) 기타 유형 불편신고 관련 문제점 해결을 위한 개선 방안

### ☑ 문화재 돌봄 사업 시행<sup>70)</sup>

- 문화재에 대한 주기적인 사전점검과 일상관리, 경미한 수리 활동을 통해 사전에 문화재 훼손을 방지하고, 사후에 발생하는 보수 정비 부담을 줄이며 보수 주기도 연장시키는 상시·예방적인 문화재 관리체계
- 전국의 국가지정문화재(등록문화재 포함)와 시·도지정문화재, 비지정문화재 8,700여 개소의 문화재를 대상으로 시행

### ☑ 유원시설 검사체계 강화 및 통합관리시스템 구축<sup>71)</sup>

- 정기·계기별 안전점검(연 3회), 영세업체 대상 안전관리 기술지원 및 안전용품 지원(연중)
- 관람형 유기기구 제공 영상물 기준 마련, 물놀이형 유원시설 수질 기준 개선(검사항목 추가 등)
- ‘유원시설 포털시스템(www.apa.or.kr)’ 운영 및 안전정보 대국민 공개를 통해 사업자의 자발적 안전관리 강화 유도
- 사업주 및 안전관리자 교육 등 예방 활동 강화(신구 안전관리자 사업장 배치 후 3개월 이내 안전교육 이수, 사업주 교육 의무화)

### ☑ 관광특구 외국어 표기 오류 안내표지판 정비<sup>72)</sup>

- 외국인 현장점검단과 명동, 이태원 등 서울 6개 관광특구 표지판의 외국어 표기를 점검하고, 오타에 스티커 부착 또는 표지판 전체 시트 교체를 통해 오류 수정

### ☑ 제주특별자치도, 청각장애인을 위한 관광지 내 수어 해설 영상 제작 및 배포사업 추진<sup>73)</sup>

70) 문화재청 보도자료(2021.2.1.) ‘문화재청, 2021년 문화재 돌봄사업 시행’

71) 관광진흥기본계획 ‘2021년 시행계획(2021.2)’

72) 중소기업뉴스(2021.2.5.) ‘서울시, 관광특구 안내표지판 ‘외국어 표기오류’ 일제 정비’

73) 제주특별자치도 보도자료(2020.12.4.) ‘수어해설영상으로 청각장애인도 더 깊고 넓게 느끼는 제주여행’

☑ 무장애 관광정보 통합 온라인 창구 구축<sup>74)</sup>

- 전국 주요 관광지의 경사도 정보, 장애인용 화장실 설치, 휠체어 대여 여부 정보 등을 제공함으로써 정보 접근성 강화 계획

☑ 이동취약계층을 위한 열린 관광지 공모<sup>75)</sup>

- ‘열린 관광지 조성 사업’은 장애인, 고령자, 영·유아 동반가족 등 이동 취약계층이 편리하고 안전하게 여행할 수 있도록 기존 관광지를 개·보수하고 모두가 즐길 수 있는 체험형 콘텐츠를 개발하는 사업
- 선정된 관광지는 앞으로 전문가들의 맞춤형 현장 상담을 거쳐 세부 계획을 확정된 후 본격적으로 개·보수 관련 설계와 시공을 추진 예정
- 관광지 종사자와 지자체 공무원을 대상으로 무장애 관광에 대한 교육 등도 제공 예정

☑ 인천광역시, 공중화장실의 안전 및 시설위생에 대한 현장점검<sup>76)</sup>

- 개방 화장실, 공원, 관광지, 시장, 주유소, 전문상가 등의 공중화장실을 대상으로 화장실 청소상태, 시설물 파손 및 고장 여부, 화장지·비누 등 편의용품 비치 여부 점검

74) 문화체육관광부 보도자료(2020.10.13.) ‘21년도 열린 관광지 20개소 선정’

75) 문화체육관광부 보도자료(2020.10.13.) ‘21년도 열린 관광지 20개소 선정’

76) 시민일보(2020.9.26.) ‘인천시 서구, ‘건강한 추석 맞이’ 공중화장실 안전위생 점검 나서’

## 7) 기타 유형 불편신고 사례

국가	신고내용	처리내용
독일	우정총국 목재 기둥의 균열이 다른 재료로 덮여있고 현대 방수 페인트로 칠해져 있어 목재의 부패를 가속하므로 기둥 균열을 청소하고 나무가 숨을 쉴 수 있는 전통페인트로 바꿀 것을 조언함	보수 정비 예산을 편성 받아 단청 보수에 대한 설계용역과 보수 공사가 진행 중임
인도	◇◇렌터카를 예약하고 픽업하러 사무실에 갔는데 한국어 못하는 외국인이라고 현장직원이 대여를 취소하여 차별이라 느껴져 신고함	통역을 할 수 있는 직원이 없어 한국어를 못하는 경우 차량 사고 및 응급사항 발생 시 조치가 어려워 차량을 대여 불가함을 확인하였으며 앞으로는 예약사항 등을 철저히 확인하여 이용객들이 불편이 없도록 직원교육 및 예약시스템에 공지 등 철저를 기하도록 조치하였음
대한민국	◇◇해수욕장의 여자 화장실 문을 여닫을 때 날카로운 부분에 손을 다쳐 개선을 요청함	육안과 손으로 만져보는 등의 확인을 했으나 손잡이는 날카로운 부분을 찾지 못했고 여자 화장실 내 다른 부분도 확인하고 관리 용역 업체에 내용을 알려 재확인 및 조치토록 하였음





## 11 바가지요금

## 1) 연도별 바가지요금 불편신고 접수현황

- 2020년 바가지요금 관련 불편신고는 41건으로, 전체 불편사항 364건 중 11.3%를 차지함.
- 2015년 접수된 바가지요금 관련 불편신고 140건(14.1%) 이래로 신고 비율이 매년 지속적으로 증가해 2016년 181건(15.1%), 2017년 184건(15.5%), 2018년 241건(19.1%)으로 집계됨. 2019년은 전년 대비 7건 감소한 234건이 접수되었으나, 전체 불편 신고건수의 감소로 구성비는 소폭 상승한 20.1%를 차지함. 2020년은 코로나19의 영향으로 신고 건수 및 구성비가 모두 감소한 41건(11.3%)으로 집계됨.

【표 108】바가지요금 불편신고 연도별 현황(2015~2020년)<sup>77)</sup>

(단위 : 건, %)

구 분	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
바가지요금	140	181	184	241	234	41
전체 불편사항	996	1,199	1,184	1,263	1,165	364
구성비	14.1	15.1	15.5	19.1	20.1	11.3
전년 대비 구성비 증감	-	1.0	0.4	3.5	1.0	-8.8

77) 바가지요금 관련 불편은 2015년부터 '쇼팽', '택시', '숙박', '음식점' 유형의 세부 내용에서 관련 항목으로 별도 구성함

## 2) 바가지요금 관련 불편신고 세부 내용

- 2020년 접수된 바가지요금 관련 불편신고 세부 내용은 택시 관련 '부당요금 징수 및 미터기 사용거부'가 41.5%, 쇼핑 관련 '가격시비' 39.0%, 음식점 관련 '비싼 음식가격 및 가격표시 불량' 9.8% 순으로 나타남.
- '택시' 및 '쇼핑' 관련 바가지요금이 각각 17건(41.5%), 16건(39.0%)으로 집계되었으며, 바가지요금 불편신고 유형 가운데 상위권을 차지함.

【표 109】바가지요금 불편신고 세부 내용(2018~2020년)

(단위 : 건, %)

구분	세부 항목	2018년		2019년		2020년	
		건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
택시	부당요금 징수 및 미터기 사용거부	75	31.1	86	36.8	17	41.5
쇼핑	가격시비	125	51.9	116	49.6	16	39.0
음식점	비싼 음식가격 및 가격표시 불량	19	7.9	10	4.3	4	9.8
	부당요금 청구	12	5.0	14	6.0	2	4.9
숙박	과다·부당요금 징수	10	4.1	8	3.4	2	4.9
총 계		241	100.0	234	100.0	41	100.0

- 내·외국인별 바가지요금 관련 불편사항 접수현황에 따르면, 내국인은 2018년 이래로 접수건수 한 자리수를 유지하며, 2020년에는 전년 대비 신고건수가 소폭 감소한 5건이 집계됨. 신고 유형으로는 '음식점 관련 바가지요금'이 3건(60.0%), '쇼핑 관련 바가지요금'이 2건(40.0%)이 접수됨.
- 외국인은 2018년 232건, 2019년 225건으로 비슷한 수준을 유지하다가, 2020년 큰 폭으로 감소한 36건이 집계됨. 세부 신고 유형으로는 '택시 관련 바가지요금'이 17건(47.2%)으로 가장 많이 접수됨.

【표 110】바가지요금 불편신고 세부 내용(2018~2020년) : 내국인

(단위 : 건, %)

구분	세부 항목	2018년		2019년		2020년	
		건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
음식점	비싼 음식가격 및 가격표시 불량	5	55.6	4	44.4	3	60.0
	부당요금 청구	1	11.1	2	22.2	-	-
쇼핑	가격시비	-	-	1	11.1	2	40.0
숙박	과다·부당요금 징수	2	22.2	2	22.2	-	-
택시	부당요금 징수 및 미터기 사용거부	1	11.1	-	-	-	-
총 계		9	100.0	9	100.0	5	100.0

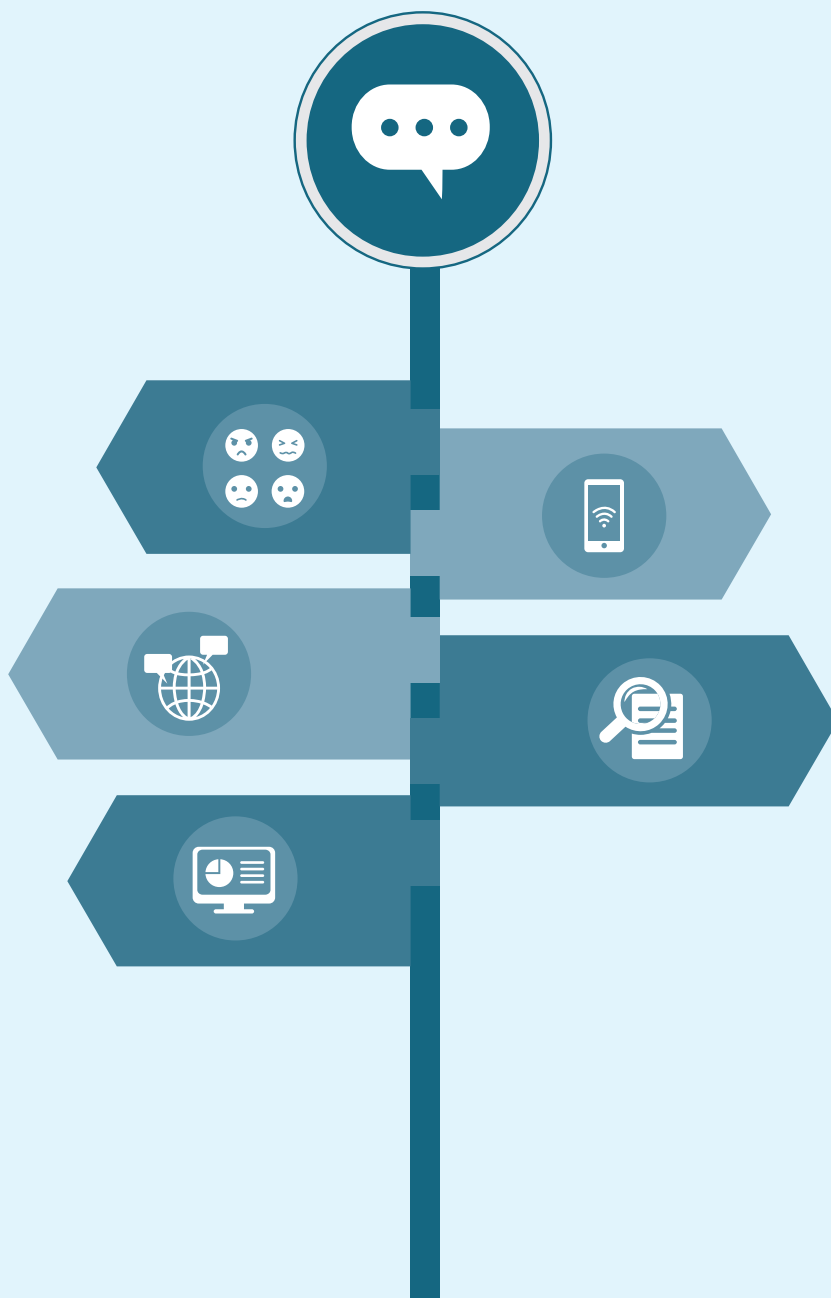


【표 111】바가지요금 불편신고 세부 내용(2018~2020년) : 외국인

(단위 : 건, %)

구분	세부 항목	2018년		2019년		2020년	
		건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
택시	부당요금 징수 및 미터기 사용거부	74	31.9	86	38.2	17	47.2
쇼핑	가격시비	125	53.9	115	51.1	14	38.9
음식점	부당요금 청구	11	4.7	12	5.3	2	5.6
	비싼 음식가격 및 가격표시 불량	14	6.0	6	2.7	1	2.8
숙박	과다·부당요금 징수	8	3.4	6	2.7	2	5.6
총 계		232	100.0	225	100.0	36	100.0





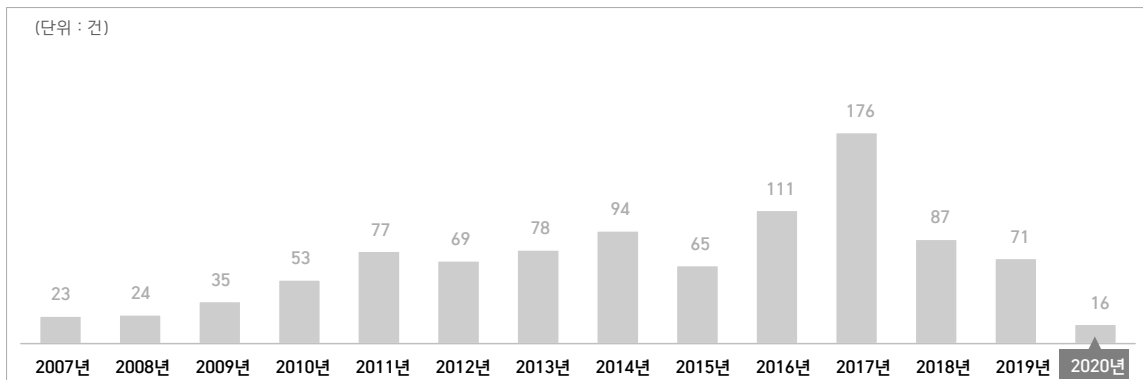


## 12 불편 외 사항

### 1) 연도별 불편 외 사항 접수현황

- 2020년 불편 외 사항으로 감사내용, 여행소감 등이 16건 접수되었음.
- 2007년 접수된 불편 외 사항은 23건으로 이후 접수건수가 지속적으로 증가하여 2008년은 24건, 2009년은 35건, 2010년은 53건, 2011년은 77건을 기록함. 2012년은 전년 대비 8건 감소한 69건으로 소폭 감소세를 보였으나, 2013년은 9건 증가한 78건, 2014년은 16건 증가한 94건이 접수됨. 2015년은 전체 불편신고 접수 감소와 더불어 불편 외 사항도 감소해 65건이 접수되었으나 2016년은 다시 증가해 111건이 접수되었고, 2017년은 전년 대비 65건이 증가한 176건, 2018년은 전년보다 89건 감소한 87건이 접수됨. 2019년은 전년 대비 16건 감소한 71건이 접수되었고, 2020년은 전체 불편신고 건수 감소에 따라 불편 외 사항도 큰 폭으로 감소한 16건이 집계됨.

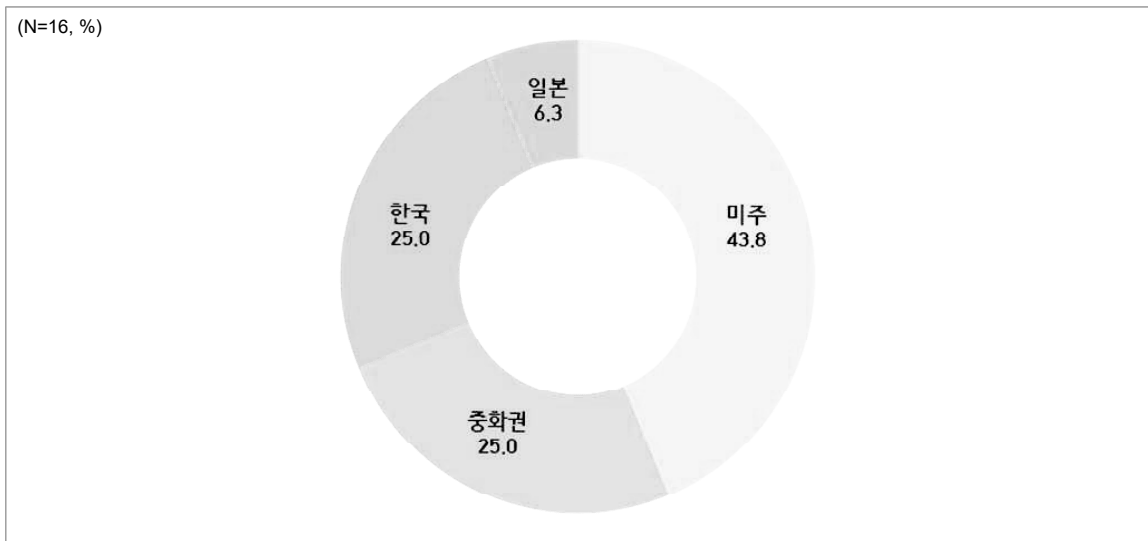
【그림 66】불편 외 사항 연도별 접수현황(2007~2020년)



## 2) 불편 외 사항 국가별 접수현황

- 2020년 불편 외 사항의 국가별 현황은 미주 43.8%, 중화권 및 한국 각 25.0%, 일본 6.3%로 나타남.
- 불편 외 사항의 국가별 분포를 전년과 비교하면, 2020년 전체 신고건수의 감소로 국가별 불편 외 사항 접수건수 역시 전반적으로 감소한 가운데 미주 및 한국은 전년 대비 구성비가 전년보다 큰 폭으로 증가함.

【그림 67】 2020년 불편 외 사항 국가별 접수현황



【표 112】 불편 외 사항 국가별 접수현황(2018~2020년)

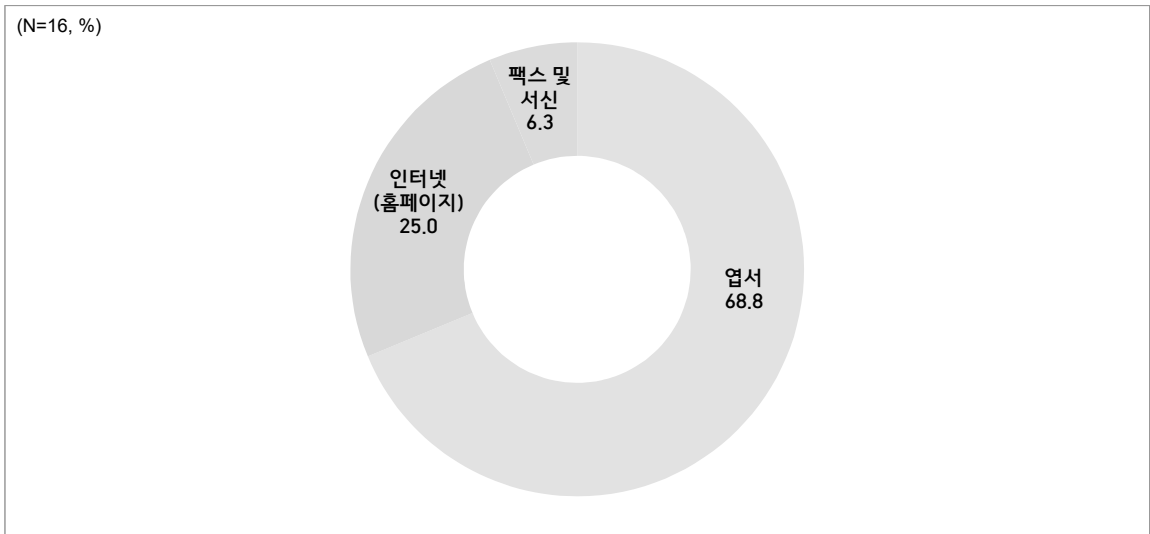
(단위 : 건, %)

구 분	2018년		2019년		2020년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
미 주	11	12.6	20	28.2	7	43.8
중화권	26	29.9	21	29.6	4	25.0
한 국	12	13.8	6	8.5	4	25.0
일 본	15	17.2	8	11.3	1	6.3
아시아·오세아니아	15	17.2	9	12.7	-	-
유 럽	6	6.9	5	7.0	-	-
기 타	2	2.3	2	2.8	-	-
총 계	87	100.0	71	100.0	16	100.0

### 3) 불편 외 사항 접수방법별 현황

- 2020년 불편 외 사항의 접수방법별 현황은 ‘엽서’ 68.8%, ‘인터넷(홈페이지)’ 25.0%, ‘팩스 및 서신’ 6.3%로 나타남.
- 불편 외 사항 접수방법의 국가별 분포는 대부분 ‘엽서’를 통해 접수되었으며, 중화권은 ‘인터넷(홈페이지)’을 통한 접수가 2건, 미주는 ‘인터넷(홈페이지)’ 및 ‘팩스 및 서신’을 이용한 접수가 각 1건씩 집계됨.

【그림 68】 2020년 불편 외 사항 접수방법별 현황



【표 113】 2020년 불편 외 사항 국가별 접수방법

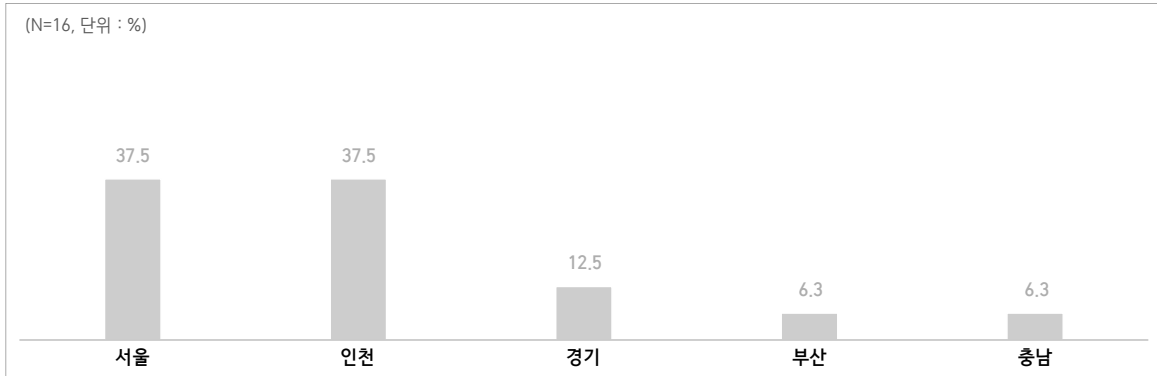
(단위 : 건)

구 분	미주	중화권	한국	일본	총 계
엽서	5	2	4	-	11
인터넷(홈페이지)	1	2	-	1	4
팩스 및 서신	1	-	-	-	1
총 계	7	4	4	1	16

#### 4) 불편 외 사항 발생지역별 현황

- 불편 외 사항의 발생 지역별 현황은 '서울' 및 '인천'이 각 37.5%, '경기' 12.5%, '부산' 및 '충남'이 각 6.3%를 차지함.

【그림 69】 2020년 불편 외 사항 발생지역별 현황





## 5) 불편 외 사항 접수내용

- 2020년 불편 외 사항의 세부 내용은 ① 택시 운전자/관광안내소 직원의 친절한 도움 및 적극적 응대에 대한 감사 ② 관광시설 직원의 친절한 안내에 대한 감사 ③ 관광안내소 직원의 도움으로 분실물을 찾을 수 있었던 것에 대한 감사 등으로 나타남.

## 6) 불편 외 사항 사례

일본	
カピョン駅の案内所とタクシーの方々に對するお礼	
<p>ナミソム観光をしてカピョン駅までタクシーで戻ったのですが、降車して直ぐにタクシー内に財布を忘れたことに気づきました。いつもならタクシー待ちの方がいて直ぐにタクシーが出ることはなかったのですが、この時は、一組のお客さんだけであったためタクシーはお客さんを乗せて直ぐにいずれかに走って行きました。財布の中には70万ウォンの他クレジットカードが入っていましたがほぼ諦めの気持ちで加平駅前の観光案内所に入りました。観光案内所には男性と女性がいらしたので、タクシー内に財布を忘れたことを伝えましたが、日本語が通じないようでしたが、スマホのアプリを使ってもらい事情説明すると諦めないで待っていて下さいと言ってもらい案内所内で待つことにしました。2時間位過ぎたころだったと思いますが、タクシーの運転手さんらしき人が人ほど叫びながら案内所に入ってきました。私は交通事故か喧嘩かなと思ったのですが、実際のところは財布が見つかったと言うことだったので。私は正直なところ99パーセントは財布を諦めていたのですが、お金もクレジットカードも無くなることなく手許に戻って来ました。この時の気持ちを文章に表すことは難しいですが、感謝・感謝しかありませんでした。どうしてもお礼が言いたくてこのサイトを使わせていただきました。加平観光案内所の方々、加平タクシーのキャプテンをはじめとしたタクシー運転手の方々本当にありがとうございました。昨年から日本と韓国の国の関係が悪化していますが、人々との繋がりには離れたものではないと思いました。国同士の関係修復は中々難しいかもしれませんが、私は韓国が大好きになりました。私も日本を訪れる方々に親切に対応します。本当にありがとうございました。</p>	
요 약	남이섬 관광 후 가평역으로 탑승한 택시에 지갑을 놓고 내려 관광안내소로 가서 사정을 이야기하니 적극적으로 도와주었습니다. 솔직히 99% 지갑을 포기했는데 현금과 카드가 돌아왔습니다. 가평 관광안내소 직원분들과 운전기사님에게 고마움을 전합니다. 저는 한국이 더욱 좋아졌습니다. 정말 감사합니다.

중국	
<p>발생일자(시간) Date of Occurrence (time)   신고대상/전화번호 Name of establishment / Contact number          发生日期(时间) 7.22.20, 2.10   申告的對象/電話號碼 1330-1330          発生日付(時間)   申告の對象/電話番号 Tourist Center</p> <p>Thank you for your kind of help in Incheon airport tourist center. 有了你的帮助, 我的东西可以找回来了。这是对我特别重要的东西, 如果没有你这么周到的帮助和热情的态度, 麻烦就吓死我了。</p> <p>谢谢 Jung</p> <p>여행불편사항과 건의내용을 구체적으로 작성해주십시오. Please give as much information as you can. 希望具体而正确地告诉我们申告的對象(职种, 商号名, 的士车牌号等), 发生日期, 场所等等. 希望與韓商正確地告知我們申告的對象(職種, 商號名, 計程車牌號號碼), 發生日期, 場所等等. 申告的對象(店名, タクシー番号など), 場所などについて, 具体的に記入お願い致します.</p> <p>TEL 1330 tourcom@knta.or.kr www.touristcomplaint.or.kr</p>	
요 약	인천국제공항에서 물건을 분실하여 곤란했으나 제1터미널 관광안내소(서울특별시) 직원이 세심하고 열정적인 태도로 도와주어 소중한 물건을 찾을 수 있었습니다. 감사합니다.

평가: 평택 택시외버스터미널

발생일자(시간) Date of Occurrence (time) 신고번호/전화번호 No. of Complaint/Phone Number  
 2020. 2. 13. 11:40 AM 申告の對象/電話番号 Object Number

캐나다에서 출발하기 이틀 전에 감기까지 걸려 예정된 모국 방문을 더욱 주저하게 했습니다. 온갖 어려움을 겪고, 간혹 기침을 하며 여행한다는 것은 우리나라로 인하여 여행객들에게 많은 불편을 끼치게 됩니다.

안녕하세요. 저는 평택시외버스터미널 안내데스크 직원입니다. 캐나다 공항에서 자원봉사를 하시는 어르신들처럼 평안하고 넉넉한 마음으로 도와주셔서 모국에 대한 좋은 인상을 받았습니다. 여행객들에게 친절했고 안내도 잘해주셔서 감사합니다.

여행봉사장인 김의숙을 소개합니다. 작성해주십시오. Please give as much information as possible. 希望其後能正確地告訴我們申告的對象(姓、職名、の士車路等)、發生日期、場所等希望其後能正確地告訴我們申告的對象(職業、希望、計程車乘務等)、發生日期、場所等申告の對象(名、タクシー番号など)、場所などについて、具體的に記入をお願い申し上げます。

여행객들에게 많은 불편을 끼치게 됩니다. 안녕하세요. 저는 평택시외버스터미널 안내데스크 직원입니다. 캐나다 공항에서 자원봉사를 하시는 어르신들처럼 평안하고 넉넉한 마음으로 도와주셔서 모국에 대한 좋은 인상을 받았습니다. 여행객들에게 친절했고 안내도 잘해주셔서 감사합니다.

louncom@kmb.or.kr  
www.lounstcomplaint.or.kr

대한민국	
<div>발생일자(시간)    Date of Occurrence (time)</div> <div>发生日期(时间)</div> <div>発生日付(時間)</div>	<div>신고대상/전화번호    Name of establishment / Contact number</div> <div>申告の對象/電話番号</div> <div>申告の對象/電話番号</div>
<p>         어쩌다 이 세상에 군소리라는 바이러스가          나타나 온 세계 사람들에게 공포와 괴로움을 안겨주는          이 시기에 딸이 미국을 가는 상황에 인천공항에 가보고          경악을 금치 못함 정도로 평범 모습에 근무하시는 직원들의          사정으로 얼마나 힘들지 느껴지는 상황에 근무하시는          직원들께서 너무나 친절하고 꼼꼼하게 길을 안내해          주셔서 너무나 감사할 마음에 이 글을 쓰게 되었습니다.          이 글을 올리는 것에 웃음을 잃지 않고 최선을 다해 주셨어요!       </p> <p>         여형별민서함과 권의내용을 구체적으로 작성해주십시오. Please give as much information as you can.          希望具體而正確地告訴我們申告的對象(職種, 店名, 的士車牌號等), 發生日期, 場所等等          希望具體而正確地告訴我們申告的對象(職業, 商號名, 計程車牌號等), 發生日期, 場所等等          申告の對象(店名, タクシー番号など), 場所などについて, 具体的に記入お願い申し上げます。       </p> <p>         TEL 1330          tourcom@knto.or.kr          www.touristcomplaint.or.kr       </p>	
요약	인천국제공항 제1터미널 관광안내소(인천광역시) 직원의 친절에 감사를 전합니다. 온 세계 사람들에게 공포와 괴로움을 안겨주는 이 시기에 공항 이용객도 줄고 어려운 상황이지만 웃음을 잃지 않고 최선을 다하는 모습이었습니다.

대한민국	
發生日期(時間) 發生日付(時間)	申告的對象/電話號碼 申告の對象/電話番号
<p>           12월에 들어 '불편을 처리하러'와 공. 지갑 분실 사정을            알게되었고, 핸드폰을 통해 조치를 취하려는 것.            핸드폰 배터리마저 방전으로 전원이 꺼져 신발에            전이 있었는데 즉시나 큰고 도움을 받으려고 하기 위해 찾은            '명동 관광 안내소'의 친절함 직원분들 덕분에            문제 처리할 수 있었습니다. 내국인의 어려움도 빨리빨리            나서주신 '명동 관광 안내소' 직원분들을 칭찬합니다.^^         </p> <p> <small>             여행불편사항과 건의내용을 구체적으로 작성해주세요. Please give as much information as you can.              希望具體而正確地告訴我們申告的對象(租種、商號名、計程車車牌號碼)、發生日期、場所等等              希望具體而正確地告訴我們申告的對象(店名、商號名、計程車車牌號碼)、發生日期、場所等等              申告の對象(店名、タクシー番号など)、場所などについて、具体的に記入をお願い申し上げます。           </small> </p>	
요 약	<p>             명동관광안내소(KATA) 직원이 분실한 지갑 찾는 것을 도와주어 무사히 처리할 수 있었습니다. 지갑을              분실해 핸드폰으로 조치를 취하려 했지만 배터리마저 방전으로 전원이 꺼져 관광안내소로 가서 도움을              요청했습니다. 내국인의 어려움도 적극적으로 친절하게 도와준 직원분들을 칭찬합니다.           </p>



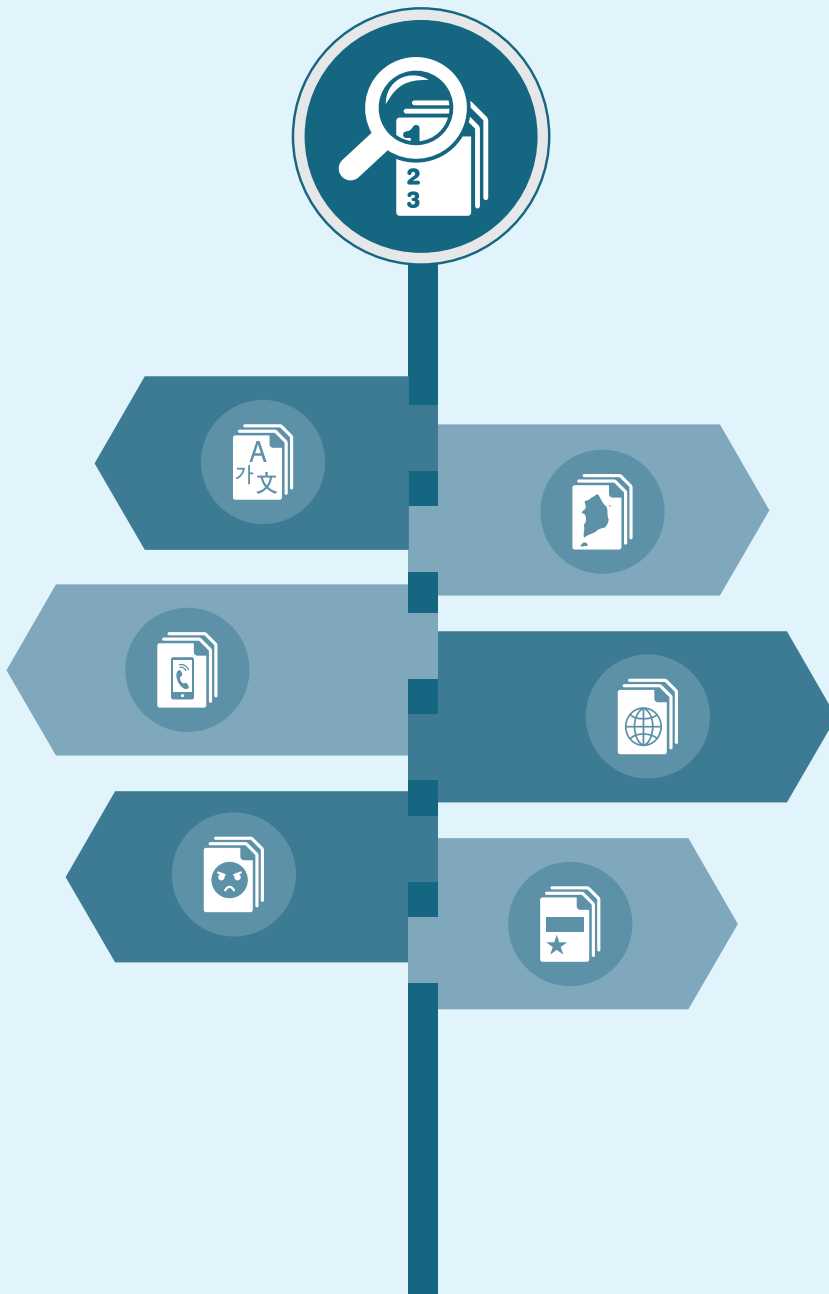
## ■ 관광 관련 참고규정

가. 소비자분쟁해결기준 .....	206
나. 국내여행 표준약관 .....	229
다. 해외여행 표준약관 .....	236
라. 관광통역안내 표준약관 .....	244
.....	246

## ■ 전국 관광불편신고센터 현황



## 관광 관련 참고규정







## ■ 관광 관련 참고 규정

### 가. 소비자분쟁해결기준

## 소 비 자 분 쟁 해 결 기 준



[시행 2020. 11. 13.]  
[공정거래위원회고시 제2020-16호, 2020. 11. 13., 일부개정.]

### 제1조(목적)

이 고시는 소비자기본법 제16조 제2항과 같은 법 시행령 제8조 제3항의 규정에 의해 일반적 소비자분쟁해결기준에 따라 품목별 소비자분쟁해결기준을 정함으로써 소비자와 사업자(이하 “분쟁당사자”라 한다)간에 발생한 분쟁이 원활하게 해결될 수 있도록 구체적인 합의 또는 권고의 기준을 제시하는데 그 목적이 있다.

### 제2조(피해구제청구)

분쟁당사자간에 합의가 이루어지지 않을 경우 분쟁당사자는 중앙행정기관의 장, 시·도지사, 한국소비자원장 또는 소비자단체에게 그 피해구제를 청구할 수 있다.

### 제3조(품목 및 보상기준)

이 고시에서 정하는 대상품목, 품목별분쟁해결기준, 품목별 품질보증기간 및 부품보유기간, 품목별 내용연수표는 각각 별표 I, 별표 II, 별표 III, 별표 IV와 같다.

### 제4조(재검토기한)

공정거래위원회는 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정(대통령훈령 제334호)」에 따라 이 고시에 대하여 2016년 1월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

## 부 칙

〈제2020-16호, 2020. 11. 13.〉

이 고시는 발령한 날부터 시행한다.

## 숙박업(1개 업종)

숙박업 (1 - 3)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 성수기 주중 ① 소비자의 책임있는 사유로 인한 계약해제 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사용예정일 10일 전까지 취소 또는 계약체결당일 취소</li> <li>- 사용예정일 7일 전까지 취소</li> <li>- 사용예정일 5일 전까지 취소</li> <li>- 사용예정일 3일 전까지 취소</li> <li>- 사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소</li> </ul> ② 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사용예정일 10일 전까지 취소</li> <li>- 사용예정일 7일 전까지 취소</li> <li>- 사용예정일 5일 전까지 취소</li> <li>- 사용예정일 3일 전까지 취소</li> <li>- 사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 계약금 환급</li> <li>○ 총요금의 10% 공제후 환급</li> <li>○ 총요금의 30% 공제후 환급</li> <li>○ 총요금의 50% 공제후 환급</li> <li>○ 총요금의 80% 공제후 환급</li> <li>○ 계약금 환급</li> <li>○ 계약금 환급 및 총요금의 10% 배상</li> <li>○ 계약금 환급 및 총요금의 30% 배상</li> <li>○ 계약금 환급 및 총요금의 50% 배상</li> <li>○ 손해배상</li> </ul>	* 성수기는 사업자가 약관에 표시한 기간을 적용하되 약관에 관련 내용이 없는 경우에는 다음의 기간을 적용함. · 여름시즌: 7.15~8.24 · 겨울시즌: 12.20~2.20 * 주말 : 금요일· 토요일 숙박, 공휴일 전일 숙박 * 소비자가 사용당일 사용 예정시간까지 통보가 없는 경우에는 사용당일 취소로 봄.

숙박업 (2 - 3)		
분   쟁   유   형	해  결  기  준	비  고
2) 성수기 주말 - 소비자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제 · 사용예정일 10일 전까지 취소 또는 계약체결당일 취소 · 사용예정일 7일 전까지 취소 · 사용예정일 5일 전까지 취소 · 사용예정일 3일 전까지 취소 · 사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소  - 사업자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제 · 사용예정일 10일 전까지 취소 · 사용예정일 7일 전까지 취소 · 사용예정일 5일 전까지 취소 · 사용예정일 3일 전까지 취소 · 사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소	o 계약금 환급 o 총요금의 20% 공제후 환급 o 총요금의 40% 공제후 환급 o 총요금의 60% 공제후 환급 o 총요금의 90% 공제후 환급  o 계약금 환급 o 계약금 환급 및 총요금의 20% 배상 o 계약금 환급 및 총요금의 40% 배상 o 계약금 환급 및 총요금의 60% 배상 o 손해배상	
3) 비수기 주중 - 소비자의 귀책사유로 인한 계약해제 · 사용예정일 2일 전까지 취소 · 사용예정일 1일 전까지 취소 · 사용예정일 당일 취소 또는 연락 없이 불참  - 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제 · 사용예정일 2일 전까지 취소 · 사용예정일 1일 전까지 취소 · 사용예정일 당일 취소	o 계약금 환급 o 총요금의 10% 공제 후 환급 o 총요금의 20% 공제 후 환급  o 계약금 환급 o 계약금 환급 및 총요금의 10% 배상 o 계약금 환급 및 총요금의 20% 배상	
4) 비수기 주말 - 소비자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제 · 사용예정일 2일 전까지 취소 · 사용예정일 1일 전까지 취소 · 사용예정일 당일 취소 또는 연락 없이 불참  - 사업자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제 · 사용예정일 2일 전까지 취소 · 사용예정일 1일 전까지 취소 · 사용예정일 당일 취소	o 계약금 환급 o 총요금의 20% 공제 후 환급 o 총요금의 30% 공제 후 환급  o 계약금 환급 o 계약금 환급 및 총요금의 20% 배상 o 계약금 환급 및 총요금의 30% 배상	

숙박업 (3 - 3)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
<p>5) 기후변화 및 천재지변으로 소비자의 숙박지역 이동 또는 숙박업소 이용이 불가하여 숙박 당일 계약 취소</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이동수단(항공기 등)의 이용이 불가한 경우</li> <li>- 이용이 불가한 경우</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 계약금 환급</li> <li>○ 계약금 환급</li> </ul>	<p>* 기후변화 또는 천재지변으로 숙박업소 이용이 불가한 경우는 기상청이 강풍·풍랑·호우·대설·폭풍해일·지진해일·태풍·화산주의보 또는 경보(지진포함)를 발령한 경우로 한정됨</p>
<p>6) 거짓, 과장 또는 기만적인 표시·광고를 한 경우</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 계약금 환급</li> </ul>	
<p>7) 1급감염병 발생으로 사업자 또는 이용자가 계약내용 변경 또는 계약해제를 요청한 경우</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 숙박시설에 시설폐쇄·시설운영중단 등 행정명령이 발령되어 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약체결 이후 숙박지역 또는 이용자의 거주(출발)지역이 특별재난지역으로 선포되어 계약을 이행할 수 없는 경우, 이동수단(항공기 등) 이용이 불가능하여 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약체결 이후 필수 사회·경제활동 이외의 활동이 사실상 제한(사회적 거리두기 3단계 및 이에 준하는 조치)되어 계약을 이행할 수 없는 경우</li> <li>- 계약내용 변경 시</li> <li>- 계약해제 시</li> <li>- 계약체결 이후 숙박지역에 재난사태가 선포되어 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우, 계약체결 이후 숙박지역에 감염병 위기경보 심각단계가 발령되고 정부의 여행 취소·연기 및 이동자제 권고(사회적 거리두기 2단계 및 2.5단계 조치) 등으로 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우</li> <li>- 계약내용 변경 시</li> <li>- 계약해제 시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 위약금 없이 계약내용 변경</li> <li>○ 위약금 없이 계약금 환급</li> <li>○ 위약금 없이 계약내용 변경</li> <li>○ 위약금 50% 감경</li> </ul>	<p>* 「감염병의예방및관리에관한 법률」 상의 1급감염병을 의미함</p> <p>* 계약내용 변경이란, 숙박예정일 연기 등 계약내용 변경에 대해 당사자 간에 합의가 이루어진 것을 말함</p> <p>* 사업자는 이미 지급받은 숙박요금(계약금 포함) 등에서 위약금 감경 후 잔액을 이용자에게 환급함</p>

## 여행업(2개 업종)

국내여행 (1 - 4)		
분   쟁   유   형	해  결  기  준	비           고
1) 여행취소로 인한 피해 - 여행사의 귀책사유로 여행사가 취소하는 경우 <당일여행인 경우> · 여행개시 3일전까지 통보 시  · 여행개시 2일전까지 통보 시  · 여행개시 1일전까지 통보 시  · 여행당일 통보 및 통보가 없는 경우  <숙박여행인 경우> · 여행개시 5일전까지 통보 시  · 여행개시 2일전까지 통보 시  · 여행개시 1일전까지 통보 시  · 여행당일 통보 및 통보가 없는 경우	○ 계약금 환급  ○ 계약금 환급 및 요금의 10% 배상  ○ 계약금 환급 및 요금의 20% 배상  ○ 계약금 환급 및 요금의 30% 배상  ○ 계약금 환급  ○ 계약금 환급 및 요금의 10% 배상  ○ 계약금 환급 및 요금의 20% 배상  ○ 계약금 환급 및 요금의 30% 배상	* 국내여행 표준약관과 동일하게 규정함.

국내여행 (2 - 4)		
분    쟁    유    형	해   결   기   준	비    고
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 여행자의 귀책사유로 여행자가 취소하는 경우 &lt;당일여행인 경우&gt;</li> <li>· 여행개시 3일전까지 통보 시</li> <li>· 여행개시 2일전까지 통보 시</li> <li>· 여행개시 1일전까지 통보 시</li> <li>· 여행개시 당일 취소하거나 연락 없이 불참할 경우</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>&lt;숙박여행인 경우&gt;</li> <li>· 여행개시 5일전까지 통보 시</li> <li>· 여행개시 2일전까지 통보 시</li> <li>· 여행개시 1일전까지 통보 시</li> <li>· 여행개시 당일 취소하거나 연락 없이 불참할 경우</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 여행사의 계약조건 위반으로 여행자가 여행계약을 해지하는 경우(여행전) &lt;당일여행인 경우&gt;</li> <li>· 여행개시 3일전까지 계약조건 변경 통보 시</li> <li>· 여행개시 2일전까지 계약조건 변경 통보 시</li> <li>· 여행개시 1일전까지 계약조건 변경 통보 시</li> <li>· 여행개시 계약조건 변경통보 또는 통보가 없을 시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전액 환불</li> <li>○ 요금의 10% 배상</li> <li>○ 요금의 20% 배상</li> <li>○ 요금의 30% 배상</li> <li>○ 전액 환불</li> <li>○ 요금의 10% 배상</li> <li>○ 요금의 20% 배상</li> <li>○ 요금의 30% 배상</li> <li>○ 계약금 환불</li> <li>○ 계약금 환불 및 요금의 10% 배상</li> <li>○ 계약금 환불 및 요금의 20% 배상</li> <li>○ 계약금 환불 및 요금의 30% 배상</li> </ul>	

국내여행 (3 - 4)		
분   쟁   유   형	해  결  기  준	비           고
<p>&lt;숙박여행인 경우&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 여행개시 5일전까지 계약조건 변경 통보 시</li> <li>· 여행개시 2일전까지 계약조건 변경 통보 시</li> <li>· 여행개시 1일전까지 계약조건 변경 통보 시</li> <li>· 여행당일 계약조건 변경통보 또는 통보가 없을 시</li> <li>- 여행참가자 수의 미달로 여행사가 여행을 취소하는 경우 (사전 통지기일 미준수)</li> <li>- 천재지변, 전란, 정부의 명령, 운송·숙박기관 등의 파업·휴업 등으로 여행의 목적을 달성할 수 없는 사유로 취소하는 경우</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 계약금 환급</li> <li>○ 계약금 환급 및 요금의 10% 배상</li> <li>○ 계약금 환급 및 요금의 20% 배상</li> <li>○ 계약금 환급 및 요금의 30% 배상</li> <li>○ 계약금 환급 및 계약금의 100% (위약금) 배상</li> <li>○ 계약금 환급</li> </ul>	
2) 여행사의 계약조건 위반으로 인한 피해(여행 후)	○ 여행자가 입은 손해배상	
3) 여행사 또는 여행중사자의 고의 또는 과실로 인한 여행자의 피해	○ 여행자가 입은 손해배상	
4) 여행 중 위탁수하물의 분실, 도난, 기타사고로 인한 피해	○ 여행자가 입은 손해배상	
5) 여행사의 고의·과실로 인해 여행일정의 지연 또는 운송 미완수	○ 여행자가 입은 손해배상	* 운송수단의 고장, 교통사고 등 운수업체의 고의·과실에 의한 경우도 포함함.

국내여행 (4 - 4)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
<p>6) 1급감염병 발생으로 사업자 또는 여행자가 계약해제를 요청한 경우</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 여행일정에 포함된 지역·시설에 대해 집합금지·시설폐쇄·시설운영중단 등 행정명령 발령되어 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약체결 이후 여행지역이나 여행자의 거주 출발(지역)이 특별재난지역으로 선포되어 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약체결 이후 필수 사회·경제활동 이외의 활동이 사실상 제한(사회적 거리두기 3단계 및 이에 준하는 조치)되어 계약을 이행할 수 없는 경우</li> <li>- 계약체결 이후 여행지역에 재난사태가 선포되어 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우, 계약체결 이후 여행지역에 감염병 위기경보 심각단계가 발령되고 정부의 여행 취소·연기 및 이동자제 권고(사회적 거리두기 2단계 및 2.5단계 조치) 등으로 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o 위약금 없이 계약금 환급</li> <li>o 위약금 50% 감경</li> </ul>	<p>* 「감염병의예방및관리에 관한법률」상의 1급감염병을 의미함</p> <p>* 사업자는 이미 지급받은 여행요금(계약금 포함) 등에서 위약금 감경 후 잔액을 이용자에게 환급함</p>



국외여행 (1 - 2)		
분    쟁    유    형	해   결   기   준	비   고
1) 여행취소로 인한 피해 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 여행사의 귀책사유로 여행사가 취소하는 경우               <ul style="list-style-type: none"> <li>· 여행개시 30일전까지( ~30) 통보 시</li> <li>· 여행개시 20일전까지(29 ~20) 통보 시</li> <li>· 여행개시 10일전까지(19~10) 통보 시</li> <li>· 여행개시 8일전까지( 9~ 8) 통보 시</li> <li>· 여행개시 1일전까지( 7~ 1) 통보 시</li> <li>· 여행 당일 통보 시</li> </ul> </li> <li>- 여행자의 여행계약 해제 요청이 있는 경우               <ul style="list-style-type: none"> <li>· 여행개시 30일전까지( ~30) 통보 시</li> <li>· 여행개시 20일전까지(29~20) 통보 시</li> <li>· 여행개시 10일전까지(19~10) 통보 시</li> <li>· 여행개시 8일전까지( 9~ 8) 통보 시</li> <li>· 여행개시 1일전까지( 7~ 1) 통보 시</li> <li>· 여행 당일 통보 시</li> </ul> </li> <li>- 여행참가자 수의 미달로 여행개시 7일전까지 여행계약 해제 통지 시</li> <li>- 여행참가자 수의 미달로 인한 여행 개시 7일전 까지 통지 기일 미준수               <ul style="list-style-type: none"> <li>· 여행개시 1일전까지 통지 시</li> <li>· 여행출발 당일 통지 시</li> </ul> </li> <li>- 천재지변, 전란, 정부의 명령, 운송·숙박기관 등의 파업·휴업 등으로 여행의 목적을 달성할 수 없는 사유로 취소하는 경우</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 여행자가 입은 손해배상</li> <li>○ 계약금 환급</li> <li>○ 여행요금의 10% 배상</li> <li>○ 여행요금의 15% 배상</li> <li>○ 여행요금의 20% 배상</li> <li>○ 여행요금의 30% 배상</li> <li>○ 여행요금의 50% 배상</li> <li>○ 계약금 환급</li> <li>○ 여행요금의 10% 배상</li> <li>○ 여행요금의 15% 배상</li> <li>○ 여행요금의 20% 배상</li> <li>○ 여행요금의 30% 배상</li> <li>○ 여행요금의 50% 배상</li> <li>○ 계약금 환급</li> <li>○ 여행요금의 30% 배상</li> <li>○ 여행요금의 50% 배상</li> <li>○ 계약금 환급</li> </ul>	
2) 여행사의 계약조건 위반으로 인한 피해(여행후)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 신체 손상이 없을 때 최대 여행대금 범위내에서 배상</li> <li>○ 신체손상 시 위자료, 치료비, 휴업손해 등 배상</li> </ul>	
3) 여행계약의 이행에 있어 여행종사자의 고의 또는 과실로 여행자에게 손해를 끼쳤을 경우	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 여행자가 입은 손해배상</li> </ul>	

국외여행 (2 - 2)		
분    정    유    형	해   결   기   준	비    고
4) 여행 출발 이후 소비자와 사업자의 귀책사유 없이 당초 계약과 달리 이행되지 않은 일정이 있는 경우	○ 사업자는 이행되지 않은 일정에 해당하는 금액을 소비자에게 환급	* 단, 사업자가 이미 비용을 지급하고 환급받지 못하였음을 소비자에게 입증하는 경우와 별도의 비용 지출이 없음을 입증하는 경우는 제외함.
5) 여행 출발 이후 당초 계획과 다른 일정으로 대체되는 경우 - 당초 일정의 소요 비용보다 대체 일정의 소요 비용이 적게 든 경우	○ 사업자는 그 차액을 소비자에게 환급	
6) 감염병 발생으로 사업자 또는 여행자가 계약해제를 요청한 경우  - 외국정부가 우리 국민에 대해 입국금지·격리조치 및 이에 준하는 명령을 발령하여 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약체결 이후 외교부가 여행지역·국가에 여행경보 3단계(철수권고)·4단계(여행금지)를 발령하여 계약을 이행할 수 없는 경우, 항공·철도·선박 등의 운항이 중단되어 계약을 이행할 수 없는 경우  - 계약체결 이후 외교부가 여행지역·국가에 특별여행주의보를 발령하거나 세계보건기구(WHO)가 감염병 경보 6단계(세계적 대유행, 팬데믹)·5단계를 선언하여 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우	○ 위약금 없이 계약금 환급          ○ 위약금 50% 감경	* 사업자는 이미 지급받은 여행 요금(계약금 포함) 등에서 위약금 감경 후 잔액을 여행자에게 환급함   * 세계보건기구(WHO)가 감염병 경보 5단계를 선언한 경우는 감염병이 발생한 해당지역에 한함

## 운수업(9개 업종)

전세버스, 특수여객자동차		
분   쟁   유   형	해  결  기  준	비           고
1) 사업자의 운송 불이행 - 계약후 운송취소(출발 전)  - 운송도중 버스고장, 교통사고 및 기타 사유로 인하여 운송 미완수  2) 계약과 상이한 운송(출발 후)  3) 여행자의 재산상, 신체상 피해	○ 계약금 환급 및 운임의 50% (위약금) 배상  ○ 운임환급 및 여객이 입은 손해배상  ○ 여객이 입은 손해배상  ○ 여객이 입은 손해배상	* 운송인은 자기 또는 사용인의 무과실을 입증하지 못하면 여객이 운송으로 인하여 받은 손해 및 인도를 받은 수하물의 멸실, 훼손 또는 연착으로 인한 손해를 배상할 책임을 짐.

일반화물, 개별화물, 용달화물		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 운송 중 발생한 도난, 파손, 감량, 유출로 인한 사고 피해	○ 운임환급(선불시) 및 손해배상	<p>* 운송인은 자기 또는 운송주선인이나 사용인, 그 밖에 운송을 위하여 사용한 자가 운송물의 수령, 인도, 보관 및 운송에 관하여 주의를 게을리하지 아니하였음을 증명하지 아니하면 운송물의 멸실, 훼손 또는 연착으로 인한 손해를 배상할 책임을 짐.</p> <p>* 농·수축산물의 피해(분실, 훼손, 감량 등)에 대한 보상금액산정은 화물운송장상의 도착지 인도일을 기준으로 현 시세를 적용함.</p>
2) 운송지연으로 인한 부패·변질사고 및 연착사고 피해	○ 운임환급(선불시) 및 손해배상	
3) 화기, 인화물질 및 약품 등으로 인한 피해	○ 운임환급(선불시) 및 손해배상	
4) 소비자와 협의된 금액을 초과한 금액 징수	○ 차액 환급	

시외버스 (1 - 1)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 위탁 수하물의 분실, 멸실, 훼손, 연착	o 여객이 입은 손해배상	* 고속버스 등 운송약관을 참고하여 규정함.
2) 운송 불이행 - 운행취소  - 조기출발로 인한 미승차  - 운송도중 고장, 교통사고 및 기타 사유로 인하여 운송 미완수	o 운임환급 및 운임의 10% 배상  o 운임환급 및 운임의 10% 배상  o 여행불원 시 : 잔여구간 운임환급 및 잔여구간 운임액의 20% 환급  o 여행계속 시 : 대체차편 제공 및 잔여구간운임의 20% 환급	* 운송인은 자기 또는 사용인의 무과실을 입증하지 못하면 여객이 운송으로 인하여 받은 손해 및 위탁 수하물의 분실, 멸실, 훼손 또는 연착으로 인한 손해를 배상할 책임을 짐.
3) 운송 지연 - 정상소요시간의 50% 이상 지연  - 정상소요시간의 100% 이상 지연	o 운임의 10% 배상  o 운임의 20% 배상	
4) 신체상, 재산상 피해	o 여객이 입은 손해배상	
5) 여객이 승차권 반환 시(여행보류 시) - 출발 전  - 출발 후 2일까지  - 출발 후 3일 경과 후	o 운임의 10% 공제 후 환급  o 운임의 20% 공제 후 환급. 단, 주말, 연휴, 명절의 경우 출발 후 운임의 50% 공제 후 환급  o 무효	

철도(여객) (1 - 2)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 열차운행 중지 <ul style="list-style-type: none"><li>- 법령, 정부기관의 명령·전쟁·소요·천재지변 등의 불가항력적인 사유</li><li>- 열차고장, 선로고장, 파업, 노사분규 등 철도공사의 책임사유</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 승차하지 않은 구간의 운임·요금 환급</li><li>○ 승차권에 표시된 영수금액 환급</li></ul>	
2) 열차 지연 <ul style="list-style-type: none"><li>- 환급금액</li></ul>		
<div><div>종별</div><div>지연 시간</div></div>	고속열차	일반 열차
20분 이상 40분 미만	12.5%	12.5%
40분 이상 60분 미만	25%	25%
60분 이상 80분 미만	50%	50%
80분 이상 120분 미만		
120분 이상		
<ul style="list-style-type: none"><li>- 승차일로부터 1년 이내에 환급</li><li>- 승차하지 않은 구간이 철도공사가 정한 최저 운임·요금구간인 경우에는 최저운임·요금 (단, 운임을 할인한 경우에는 동일 할인율로 계산한 최저운임요금)환급</li><li>- 열차지연 시 일반승차권은 표시된 운임(운임을 할인한 경우에는 할인금액을 공제한 운임)을 기준으로 하고, 정기승차권은 1회 운임을 기준으로 환급하며 요금은 제외</li></ul>		

철도(여객) (2 - 2)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
3) 승차권 반환 - 출발 1일전부터 출발시각 1시간 이전까지 자가발권 승차권을 인터넷으로 반환하는 경우  - 역에서 반환하는 경우 - 출발 2일 이전까지  - 출발 1일 전부터 출발시각 이전까지  - 출발시각 경과 후 20분 미만  - 출발시각 경과 후 20분 이상 60분 미만  - 출발시각 경과 후 60분 이상 도착시각까지	○ 최저수수료 공제 후 환급  ○ 최저수수료 공제 후 환급  ○ 영수액의 10% 공제 후 환급  ○ 영수액에서 15% 공제 후 환급  ○ 영수액에서 40% 공제 후 환급  ○ 영수액에서 70% 공제 후 환급	* 최저수수료는 여객 운송약관 별표에 정한 금액으로 함.  * 철도공사가 정하여 게시한 열차운행 시각표 및 반환청구 시각 기준  * 다만, 도착시각 이후에는 환불불가

철도 (화물)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
- 화물의 멸실, 연착 또는 훼손	○ 손해액 배상	

항공(국내여객) (1 - 3)		
분쟁유형	해결기준	비고
1) 위탁수하물의 분실·파손·지연	o 손해배상 (항공운송 약관에 의거 배상 또는 국제항공운송에 있어서의 일부 규칙 통일에 관한 협약 및 상법에 따른다.)	* 수하물가격신고 후 종가요금을 지급한 경우 신고가격으로 배상함.
2) 운송 불이행(Overbooking, No-Record 등). 다만, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기 점검을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 증명한 경우에는 제외	o 체제필요 시 적정 숙식비등 경비부담	<p>* 목적지 도착 기준</p> <p>* 운송 불이행의 주요 면책사유의 구체적인 개념은 다음과 같음</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 국토교통부에서 정하고 있는 항공기 점검이란 국토교통부가 인가한 항공기 정비에 관한 정비 기준을 말함</li> <li>- 기상사정이란 항공기가 운행할 수 없는 악천후 등의 기상 상태를 말함</li> <li>- 공항사정이란 공항시설 등의 문제로 인하여 항공사업자가 소비자에 대한 운송서비스를 제공하지 못하는 것을 말함</li> <li>- 항공기 접속관계란 전편 항공편의 지연 및 결항이 다음 연결편에 영향을 미치는 것을 말함</li> <li>- 안전운항을 위한 예견하지 못한 조치란 항공운송사업자가 채무불이행을 방지하기 위하여 합리적으로 요구되는 조치를 하는 것이 불가능한 상태에서 이루어진 조치를 말함</li> </ul>



항공(국내여객) (2 - 3)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 대체편이 제공된 경우               <ul style="list-style-type: none"> <li>· 1시간 이후 ~ 3시간 이내 대체편 제공 시</li> <li>· 3시간 이후 대체편 제공 시</li> </ul> </li> <li>- 대체편을 제공하지 못한 경우</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 불이행된 해당구간 운임의 20% 배상</li> <li>○ 불이행된 해당구간 운임의 30% 배상</li> <li>○ 불이행된 해당구간 운임환급 및 해당 구간 항공권 또는 교환권 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 대체편은 12시간 이내 제공된 경우를 말함.(타 항공사 포함)</li> <li>* “운임”은 소비자(항공교통이용자)가 구입한 소매가격(구입가)을 말하며, 이때 유틸리티료, 공항이용료, 기타 수수료 등은 제외한 금액을 말함</li> </ul>
3) 운송지연. 다만, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기점검을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항공기 접속관계, 안정운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 증명한 경우에는 제외 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1시간 이상 ~ 2시간 이내 운송지연</li> <li>- 2시간 이상 ~ 3시간 이내 운송지연</li> <li>- 3시간 이상 운송지연</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 체제필요 시 적정 숙식비 등 경비부담</li> <li>○ 지연된 해당구간 운임의 10% 배상</li> <li>○ 지연된 해당구간 운임의 20% 배상</li> <li>○ 지연된 해당구간 운임의 30% 배상</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 목적지 도착 기준</li> </ul>
4) 항공권 미사용 시 환급 조건 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 여객사정으로 항공권 유효기간 만료 전 (또는 약관에서 별도로 정한 기간 이내) 환급 요구 시</li> <li>· 항공권 전부 미사용 시</li> <li>· 항공권 일부 사용 시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 항공권 구입금액에서 취소수수료를 공제한 차액 환급</li> <li>○ 항공권 구입금액에서 사용구간 적용운임 및 취소수수료를 공제한 차액 환급</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 취소시한 이내에 예약을 취소하지 않은 경우 위약금을 공제함.</li> </ul>

항공(국내여객) (3 - 3)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
<p>5) 항공권 분실 시 환급조건</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 대체항공권을 구입하지 않은 경우</li> <li>· 전부 미사용 분실항공권</li> <li>· 일부사용 분실항공권</li> <li>- 대체항공권을 구입한 경우</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 지급운임 전액 환급</li> <li>○ 탑승구간 적용운임 공제 후 환급</li> <li>○ 대체항공권 구입금액 환급</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 분실항공권 환급은 항공운송약관에서 정한 기간 이내에 분실신고 및 본인 또는 타인에 의해 미사용 또는 미환급 확인 및 추후 이중사용 발생 시 배상동의 후 환급함.</li> <li>* 분실항공권과 동일한 항공사 및 동일구간 이용조건</li> <li>* 「감염병의예방및관리에 관한 법률」상의 1급 감염병을 의미함</li> </ul>
<p>6) 1급감염병 발생으로 항공사 또는 여객이 계약내용 변경 또는 계약해제를 요청한 경우</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 항공운항이 중단되어 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약체결 이후 도착예정지역이나 여행자의 거주(출발) 지역이 특별재난지역으로 선포되어 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약체결 이후 필수 사회·경제활동 이외의 활동이 사실상 제한(사회적 거리두기 3단계 및 이에 준하는 조치)되어 계약을 이행할 수 없는 경우</li> <li>· 계약내용 변경 시</li> <li>· 계약해제 시</li> <li>- 계약체결 이후 도착예정지역에 재난사태가 선포되어 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우, 계약체결 이후 도착예정지역에 위기경보 심각단계가 발령되고 정부의 여행 취소·연기 및 이동자제 권고(사회적 거리두기 2단계 및 2.5단계 조치) 등으로 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우</li> <li>· 계약내용 변경 시</li> <li>· 계약해제 시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 변경수수료 없이 계약내용 변경</li> <li>○ 취소수수료 없이 항공운임 전액 환급</li> <li>○ 변경수수료 없이 계약내용 변경</li> <li>○ 취소수수료의 50% 감경</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 계약내용 변경이란, 여행일정 변경 등 계약내용 변경에 대해 당사자 간에 합의가 이루어진 것을 말함</li> <li>* 항공운임에서 취소 수수료의 50% 공제 후 환급함</li> </ul>

항공(국제여객) (1 - 3)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 위탁수하물의 분실·파손·지연 등	○ 손해배상 (항공운송약관에 의거 배상 또는 국제항공운송에 있어서의 일부 규칙 통일에 관한 협약 및 상법에 따른다.)	* 수하물가격 신고 후 증가요금을 지급한 경우 신고가격으로 배상함.
2) 항공권 미사용 시 환급조건		* 취소시한 이내에 예약 취소하지 않은 경우 취소수수료 공제, 적용 서비스요금 및 통신비 소요 시 통신비를 운임에서 공제함.
- 여객사정으로 항공권 유효기간 만료 전 (또는 약관에서 별도로 정한 기간 이내) 환급 요구 시	○ 항공권 구입금액에서 취소 수수료를 공제한 차액환급	
· 항공권 전부 미사용 시		
· 항공권 일부 미사용 시	○ 항공권 구입금액에서 사용구간 적용운임 및 취소수수료를 공제한 차액환급	
3) 항공권 분실 시의 환급조건		* 분실항공권 환급은 항공운임 약관에서 정한 기간 이내에 분실신고 및 본인 또는 타인에 의해 미사용 또는 미환급 확인 및 추후 이중사용 발생 시 배상동의 후 환급함.
- 대체항공권을 구입하지 않은 경우	○ 지급운임 전액 환급	* 분실항공권과 동일한 항공사, 구간 및 등급 이용조건
· 전부 미사용 분실항공권	○ 탑승구간 적용운임 공제 후 환급	
· 일부사용 분실항공권	○ 대체항공권 구입금액 환급	
- 대체항공권(동일구간)을 구입한 경우	○ 탑승구간을 제외한 미사용 구간 항공권 발행	* 본인 또는 타인에 의해 이중사용 발생 시 배상동의 및 적용서비스 요금(재발행수수료) 여객부담조건
- 분실항공권 재발행		

항공(국제여객) (2 - 3)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
<p>4) 운송 불이행(Overbooking, No-Record 등). 다만, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기점검을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항공기 접속관계, 안정운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 증명한 경우에는 제외</p> <p>① 대체편이 제공된 경우</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 운항시간 4시간 이내 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 2시간 이후 ~ 4시간 이내 대체편 제공 시</li> <li>· 4시간 초과 대체편 제공 시</li> </ul> </li> <li>- 운항시간 4시간 초과 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 2시간 이후 ~ 4시간 이내 대체편 제공 시</li> <li>· 4시간 초과 대체편 제공 시</li> </ul> </li> </ul> <p>② 대체편을 제공하지 못한 경우</p> <p>③ 대체편 제공을 여객이 거부한 경우</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o 체재필요 시 적정숙식비 등 경비부담</li> <li>o USD 200 배상</li> <li>o USD 400 배상</li> <li>o USD 300 배상</li> <li>o USD 600 배상</li> <li>o 불이행된 해당구간 운임환급 및 USD 600 배상</li> <li>o 불이행된 해당구간 운임환급 및 ①의 규정에 준하여 최초 대체편 제공가능시기를 산정하여 배상</li> <li>o 체재필요 시 적정 숙식비 등 경비부담</li> <li>o 지연된 해당구간 운임의 10% 배상</li> <li>o 지연된 해당구간 운임의 20% 배상</li> <li>o 지연된 해당구간 운임의 30% 배상</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 목적지 도착 기준</li> <li>* 각 항공사에서 정하고 있는 탑승수속 마감시간 이후 도착자는 제외</li> <li>* 보상기준 금액은 최고 한도임 (체재필요시 적정숙식비 등 경비 포함)</li> <li>* 운항시간 4시간을 운항거리 3,500km와 동일하게 적용함.</li> <li>* 목적지 도착기준</li> </ul>
<p>5) 운송지연. 다만, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기점검을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항공기 접속관계, 안정운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 증명한 경우에는 제외</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2시간 이상~4시간 이내 운송지연</li> <li>- 4시간 이상~12시간 이내 운송지연</li> <li>- 12시간 초과 운송지연</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o 체재필요 시 적정 숙식비 등 경비부담</li> <li>o 지연된 해당구간 운임의 10% 배상</li> <li>o 지연된 해당구간 운임의 20% 배상</li> <li>o 지연된 해당구간 운임의 30% 배상</li> </ul>	

항공(국제여객) (3 - 3)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
<p>6) 감염병 발생으로 항공사 또는 여객이 계약내용 변경 또는 계약해제를 요청한 경우</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 외국정부가 우리 국민에 대해 입국금지·격리조치 및 이에 준하는 명령을 발령하여 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약체결 이후 외교부가 도착예정지역·국가에 여행경보 3단계(철수권고)·4단계(여행금지)를 발령하여 계약을 이행할 수 없는 경우, 항공운항이 중단되어 계약을 이행할 수 없는 경우</li> <li>· 계약내용 변경 시</li> <li>· 계약해제 시</li> <li>- 계약체결 이후 외교부가 도착예정지역·국가에 특별여행주의보를 발령하거나 세계보건기구(WHO)가 감염병 경보 6단계(세계적 대유행, 팬데믹)·5단계를 선언하여 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우</li> <li>· 계약내용 변경 시</li> <li>· 계약해제 시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 변경수수료 없이 계약내용 변경</li> <li>○ 취소수수료 없이 항공운임 전액 환급</li> <li>○ 변경수수료 없이 계약내용 변경</li> <li>○ 취소수수료의 50% 감경</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 계약내용 변경이란, 여행일정 변경 등 계약내용 변경에 대해 당사자 간에 합의가 이루어진 것을 말함</li> <li>* 세계보건기구(WHO)가 감염병 경보 5단계를 선언한 경우는 감염병이 발생한 해당지역에 한함</li> <li>* 항공운임에서 취소수수료의 50% 공제 후 환급함</li> </ul>

선박 (국내여객)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 위탁수하물의 분실, 멸실, 훼손, 연착  2) 운송 불이행 - 운항취소  - 운송도중 고의, 사고, 기타 사유로 운송 미완수 · 타선박이용 목적항까지 운송  · 회항 시  · 여행불원 시  3) 운송지연 - 정상 소요시간의 50% 이상 지연 시(고속, 쾌속선)  * 할증운임 기준 · 고속선(15~20노트미만) : 기본운임의 15% 할증 · 쾌속선(20~35노트미만) : 기본운임의 50% 할증 · 쾌속선(35노트 이상) : 기본운임의 90% 할증  4) 신체상, 재산상 피해	○ 여객이 입은 손해배상 (여객운송약관에 의거 배상)  ○ 운임환급 및 운임의 10% 배상  ○ 미환급(지연료 지급별도)  ○ 전구간 운임 환급 및 전구간 운임의 20% 배상  ○ 잔여구간 운임환급 및 잔여구간운임의 20% 배상  ○ 할증운임 전액 환급  ○ 여객이 입은 손해배상	* 운송인은 자기 또는 사용인의 무과실을 입증하지 못하면 여객이 운송으로 인하여 받은 손해 및 위탁 수하물의 분실, 멸실, 훼손 또는 연착으로 인한 손해를 배상할 책임을 짐.

## 자동차대여업(1개 업종)

자 동 차 대 여 업		
분   쟁   유   형	해   결   기   준	비   고
1) 대여전 예약취소로 인한 피해 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 소비자사정에 의한 대여예약 취소 시               <ul style="list-style-type: none"> <li>· 사용개시일시로부터 24시간 전 취소 통보 시</li> </ul> </li> <li>- 사용개시일시로부터 24시간 이내 취소 통보 시</li> <li>- 사업자의 사정에 의한 예약취소 또는 계약의 미체결</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 예약금 전액 환급</li> <li>○ 예약금 중 대여예정 요금의 10% 공제 후 환급</li> <li>○ 예약금에 대여예정 요금의 10% 가산 후 환급</li> </ul>	
2) 대여개시일 당일(인도이전) 차량하자로 사용 불가능 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 동급의 대체차량 제공 가능 시</li> <li>- 동급의 대체차량 제공 불가능 시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 대체차량 제공 또는 기 지급한 대여요금 전액환급</li> <li>○ 기 지급한 대여요금 전액 및 총 대여예정요금의 10% 가산 후 환급</li> </ul>	
3) 대여기간 중 계약해지로 인한 피해 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 소비자의 귀책사유로 인한 중도 해지 시</li> <li>- 사업자의 귀책사유로 인한 중도 해지 시</li> <li>- 천재지변에 의한 사용불능</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 잔여기간 대여요금의 10% 공제 후 환급</li> <li>○ 잔여기간 대여요금의 10% 가산 후 환급</li> <li>○ 잔여기간 대여요금 환급</li> </ul>	

나. 국내여행 표준약관

여행업 표준약관

국내여행표준약관



공정거래위원회

표준약관 제10020호  
【2019. 8. 30. 개정】

**제1조(목적)**

이 약관은 ○○여행사와 여행자가 체결한 국내여행계약의 세부이행 및 준수사항을 정함을 목적으로 합니다.

**제2조(여행의 종류 및 정의)**

여행의 종류와 정의는 다음과 같습니다.

1. 일반모집여행 : 여행사가 수립한 여행조건에 따라 여행자를 모집하여 실시하는 여행.
2. 희 망 여 행 : 여행자가 희망하는 여행조건에 따라 여행사가 실시하는 여행.
3. 위탁모집여행 : 여행사가 만든 모집여행상품의 여행자 모집을 타 여행업체에 위탁하여 실시하는 여행.

**제3조(여행사와 여행자 의무)**

- ① 여행사는 여행자에게 안전하고 만족스러운 여행서비스를 제공하기 위하여 여행 알선 및 안내·운송·숙박 등 여행계획의 수립 및 실행과정에서 맡은 바 임무를 충실히 수행하여야 합니다.
- ② 여행자는 안전하고 즐거운 여행을 위하여 여행자간 화합도모 및 여행사의 여행 질서 유지에 적극 협조하여야 합니다.



#### 제4조(계약의 구성)

- ① 여행계약은 여행계약서(붙임)와 여행약관·여행일정표(또는 여행 설명서)를 계약 내용으로 합니다.
- ② 여행계약서에는 여행사의 상호, 소재지 및 관광진흥법 제9조에 따른 보증보험 등의 가입 (또는 영업보증금의 예치 현황) 내용이 포함되어야 합니다.
- ③ 여행일정표(또는 여행설명서)에는 여행일자별 여행지와 관광내용·교통수단·쇼핑 횟수·숙박장소·식사 등 여행실시일정 및 여행사 제공 서비스 내용과 여행자 유의사항이 포함 되어야 합니다.

#### 제5조(계약체결 거절)

여행사는 여행자에게 다음 각 호의 1에 해당하는 사유가 있을 경우에는 여행자와의 계약체결을 거절할 수 있습니다.

1. 질병, 신체이상 등의 사유로 개별관리가 필요하거나, 단체여행(다른 여행자의 여행에 지장을 초래하는 등)의 원활한 실시에 지장이 있다고 인정되는 경우
2. 계약서에 명시한 최대행사인원이 초과된 경우

#### 제6조(특약)

여행사와 여행자는 관련법규에 위반되지 않는 범위 내에서 서면(전자문서를 포함한다. 이하 같다)으로 특약을 맺을 수 있습니다. 이 경우 여행사는 특약의 내용이 표준약관과 다르고 표준약관보다 우선 적용됨을 여행자에게 설명하고 별도의 확인을 받아야 합니다.

#### 제7조(계약서 등 교부 및 안전정보 제공)

여행사는 여행자와 여행계약을 체결한 경우 계약서와 여행약관, 여행일정표(또는 여행설명서)를 각 1부씩 여행자에게 교부하고, 여행목적지에 관한 안전정보를 제공하여야 합니다. 또한 여행 출발 전 해당 여행지에 대한 안전정보가 변경된 경우에도 변경된 안전정보를 제공하여야 합니다.

#### 제8조(계약서 및 약관 등 교부 간주)

다음 각 호의 경우에는 여행사가 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 신청한 데 대해 여행사가 전자정보망 내지 기계적 장치 등을 이용하여 여행자에게 승낙의 의사를 통지한 경우
2. 여행사가 팩시밀리 등 기계적 장치를 이용하여 제공한 여행계약서, 약관 및 여행일정표(또는 여행설명서)의 내용에 대하여 여행자가 동의하고 여행계약의 체결을 신청하는 서면을 송부한 데 대해 여행사가 전자정보망 내지 기계적 장치 등을 이용하여 여행자에게 승낙의 의사를 통지한 경우

## 제9조(여행요금)

- ① 여행계약서의 여행요금에는 다음 각 호가 포함됩니다. 다만, 희망여행은 당사자 간 합의에 따릅니다.
  1. 항공기, 선박, 철도 등 이용운송기관의 운임(보통운임기준)
  2. 공항, 역, 부두와 호텔사이 등 송영버스요금
  3. 숙박요금 및 식사요금
  4. 안내자경비
  5. 여행 중 필요한 각종 세금
  6. 국내 공항·항만 이용료
  7. 일정표내 관광지 입장료
  8. 기타 개별계약에 따른 비용
- ② 여행자는 계약 체결시 계약금(여행요금 중 10%이하의 금액)을 여행사에게 지급하여야 하며, 계약금은 여행요금 또는 손해배상액의 전부 또는 일부로 취급합니다.
- ③ 여행자는 제1항의 여행요금 중 계약금을 제외한 잔금을 여행출발 전일까지 여행사에게 지급하여야 합니다.
- ④ 여행자는 제1항의 여행요금을 당사자가 약정한 바에 따라 카드, 계좌이체 또는 무통장입금 등의 방법으로 지급하여야 합니다.
- ⑤ 희망여행요금에 여행자 보험료가 포함되는 경우 여행사는 보험회사명, 보상내용 등을 여행자에게 설명하여야 합니다.

## 제10조(여행조건의 변경요건 및 요금 등의 정산)

- ① 계약서 등에 명시된 여행조건은 다음 각 호의 1의 경우에 한하여 변경될 수 있습니다.
  1. 여행자의 안전과 보호를 위하여 여행자의 요청 또는 현지사정에 의하여 부득이하다고 쌍방이 합의한 경우

2. 천재지변, 전란, 정부의 명령, 운송·숙박기관 등의 파업·휴업 등으로 여행의 목적을 달성할 수 없는 경우
- ② 여행사가 계약서 등에 명시된 여행일정을 변경하는 경우에는 해당 날짜의 일정이 시작되기 전에 여행자의 서면 동의를 받아야 합니다. 이때 서면동의서에는 변경일시, 변경내용, 변경으로 발생하는 비용이 포함되어야 합니다.
- ③ 천재지변, 사고, 납치 등 긴급한 사유가 발생하여 여행자로부터 여행일정 변경 동의를 받기 어렵다고 인정되는 경우에는 제2항에 따른 일정변경 동의서를 받지 아니할 수 있습니다. 다만, 여행사는 사후에 서면으로 그 변경 사유 및 비용 등을 설명하여야 합니다.
- ④ 제1항의 여행조건 변경으로 인하여 제9조제1항의 여행요금에 증감이 생기는 경우에는 여행출발 전 변경 분은 여행출발 이전에, 여행 중 변경 분은 여행종료 후 10일 이내에 각각 정산(환급)하여야 합니다.
- ⑤ 제1항의 규정에 의하지 아니하고 여행조건이 변경되거나 제13조 내지 제15조의 규정에 의한 계약의 해제·해지로 인하여 손해배상액이 발생한 경우에는 여행출발전 발생 분은 여행출발이전에, 여행 중 발생 분은 여행종료 후 10일 이내에 각각 정산(환급)하여야 합니다.
- ⑥ 여행자는 여행출발 후 자기의 사정으로 숙박, 식사, 관광 등 여행요금에 포함된 서비스를 제공받지 못한 경우 여행사에게 그에 상응하는 요금의 환급을 청구할 수 없습니다. 다만, 여행이 중도에 종료된 경우에는 제15조에 준하여 처리합니다.

### 제11조(여행자 지위의 양도)

- ① 여행자가 개인사정 등으로 여행자의 지위를 양도하기 위해서는 여행사의 승낙을 받아야 합니다. 이때 여행사는 여행자 또는 여행자의 지위를 양도받으려는 자가 양도로 발생하는 비용을 지급할 것을 조건으로 양도를 승낙할 수 있습니다.
- ② 전항의 양도로 발생하는 비용이 있을 경우 여행사는 기한을 정하여 그 비용의 지급을 청구하여야 합니다.
- ③ 여행사는 계약조건 또는 양도하기 어려운 불가피한 사정 등을 이유로 제1항의 양도를 승낙하지 않을 수 있습니다.
- ④ 제1항의 양도는 여행사가 승낙한 때 효력이 발생합니다. 다만, 여행사가 양도로 인해 발생한 비용의 지급을 조건으로 승낙한 경우에는 정해진 기한 내에 비용이 지급되는 즉시 효력이 발생합니다.
- ⑤ 여행자의 지위가 양도되면, 여행계약과 관련한 여행자의 모든 권리 및 의무도 그 지위를 양도 받는 자에게 승계됩니다.

## 제12조(여행사의 책임)

- ① 여행자는 여행에 하자가 있는 경우에 여행사에게 하자의 시정 또는 대금의 감액을 청구할 수 있습니다. 다만, 그 시정에 지나치게 많은 비용이 들거나 그 밖에 시정을 합리적으로 기대할 수 없는 경우에는 시정을 청구할 수 없습니다.
- ② 여행자는 시정 청구, 감액 청구를 갈음하여 손해배상을 청구하거나 시정 청구, 감액 청구와 함께 손해배상을 청구 할 수 있습니다.
- ③ 제1항 및 제2항의 권리는 여행기간 중에도 행사할 수 있으며, 여행종료일부터 6개월 내에 행사하여야 합니다.
- ④ 여행사는 여행 출발시부터 도착시까지 여행사 본인 또는 그 고용인, 현지여행사 또는 그 고용인 등(이하 '사용인'이라 함)이 제3조제1항에서 규정한 여행사 임무와 관련하여 여행자에게 고의 또는 과실로 손해를 가한 경우 책임을 집니다.
- ⑤ 여행사는 항공기, 기차, 선박 등 교통기관의 연발착 또는 교통체증 등으로 인하여 여행자가 입은 손해를 배상하여야 합니다. 다만, 여행사가 고의 또는 과실이 없음을 입증한 때에는 그러하지 아니합니다.
- ⑥ 여행사는 자기나 그 사용인이 여행자의 수하물 수령·인도·보관 등에 관하여 주의를 해태하지 아니하였음을 증명하지 아니 하는 한 여행자의 수하물 멸실, 훼손 또는 연착으로 인하여 발생한 손해를 배상하여야 합니다.

## 제13조(여행출발 전 계약해제)

- ① 여행사 또는 여행자는 여행출발전 이 여행계약을 해제할 수 있습니다. 이 경우 발생하는 손해액은 '소비자분쟁해결기준'(공정거래위원회 고시)에 따라 배상합니다.
- ② 여행사 또는 여행자는 여행출발 전에 다음 각 호의 1에 해당하는 사유가 있는 경우 상대방에게 제1항의 손해배상액을 지급하지 아니하고 이 여행계약을 해제할 수 있습니다.
  1. 여행사가 해제할 수 있는 경우
    - 가. 제10조 제1항 제1호 및 제2호 사유의 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. 제10조 제1항 제1호 및 제2호 사유의 경우
    - 나. 여행사가 제18조에 따른 공제 또는 보증보험에 가입하지 아니 하였거나 영업보증금을

예치하지 않은 경우

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

#### 제14조(최저행사인원 미 충족시 계약해제)

- ① 여행사는 최저행사인원이 충족되지 아니하여 여행계약을 해제하는 경우 당일여행의 경우 여행출발 24시간 이전까지, 1박2일 이상인 경우에는 여행출발 48시간 이전까지 여행자에게 통지하여야 합니다.
- ② 여행사가 여행참가자 수의 미달로 전항의 기일내 통지를 하지 아니하고 계약을 해제하는 경우 이미 지급받은 계약금 환급 외에 계약금 100% 상당액을 여행자에게 배상하여야 합니다.

#### 제15조(여행출발 후 계약해지)

- ① 여행사 또는 여행자는 여행출발 후 부득이한 사유가 있는 경우 각 당사자는 여행계약을 해지할 수 있습니다. 다만, 그 사유가 당사자 한쪽의 과실로 인하여 생긴 경우에는 상대방에게 손해를 배상하여야 합니다.
- ② 제1항에 따라 여행계약이 해지된 경우 귀환운송 의무가 있는 여행사는 여행자를 귀환운송 할 의무가 있습니다.
- ③ 제1항의 계약해지로 인하여 발생하는 추가 비용은 그 해지사유가 어느 당사자의 사정에 속하는 경우에는 그 당사자가 부담하고, 양 당사자 누구의 사정에도 속하지 아니하는 경우에는 각 당사자가 추가 비용의 50%씩을 부담합니다.
- ④ 여행자는 여행에 중대한 하자가 있는 경우에 그 시정이 이루어지지 아니하거나 계약의 내용에 따른 이행을 기대할 수 없는 경우에는 계약을 해지할 수 있습니다.
- ⑤ 제4항에 따라 계약이 해지된 경우 여행사는 대금청구권을 상실합니다. 다만, 여행자가 실행된 여행으로 이익을 얻은 경우에는 그 이익을 여행사에게 상환하여야 합니다.
- ⑥ 제4항에 따라 계약이 해지된 경우 여행사는 계약의 해지로 인하여 필요하게 된 조치를 할 의무를 지며, 계약상 귀환운송 의무가 있으면 여행자를 귀환운송하여야 합니다. 이 경우 귀환운송비용은 원칙적으로 여행사가 부담하여야 하나, 상당한 이유가 있는 때에는 여행사는 여행자에게 그 비용의 일부를 청구할 수 있습니다.

### **제16조(여행의 시작과 종료)**

여행의 시작은 출발하는 시점부터 시작하며 여행일정이 종료하여 최종목적지에 도착함과 동시에 종료합니다. 다만, 계약 및 일정을 변경할 때에는 예외로 합니다.

### **제17조(설명 의무)**

여행사는 이 계약서에 정하여져 있는 중요한 내용 및 그 변경사항을 여행자가 이해할 수 있도록 설명하여야 합니다.

### **제18조(보험가입 등)**

여행사는 여행과 관련하여 여행자에게 손해가 발생 한 경우 여행자에게 보험금을 지급하기 위한 보험 또는 공제에 가입하거나 영업 보증금을 예치하여야 합니다.

### **제19(기타사항)**

- ① 이 계약에 명시되지 아니한 사항 또는 이 계약의 해석에 관하여 다툼이 있는 경우에는 여행사와 여행자가 합의하여 결정하되, 합의가 이루어지지 아니한 경우에는 관계법령 및 일반관례에 따릅니다.
- ② 특수지역에의 여행으로서 정당한 사유가 있는 경우에는 이 표준약관의 내용과 다르게 정할 수 있습니다.

## 다. 국외여행 표준약관

## 여행업 표준약관

## 국외여행표준약관



공정거래위원회

표준약관 제10021호  
【2019. 8. 30. 개정】

## 제1조(목적)

이 약관은 ○○여행사와 여행자가 체결한 국외여행계약의 세부 이행 및 준수사항을 정함을 목적으로 합니다.

## 제2조(용어의 정의)

여행의 종류 및 정의, 해외여행수속대행업의 정의는 다음과 같습니다.

1. 기획여행 : 여행사가 미리 여행목적지 및 관광일정, 여행자에게 제공될 운송 및 숙박서비스 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 여행사가 운송·숙식·관광 등 여행에 관한 전반적인 계획을 수립하여 실시하는 여행.
3. 해외여행 수속대행(이하 ‘수속대행계약’이라 함) : 여행사가 여행자로부터 소정의 수속대행요금을 받기로 약정하고, 여행자의 위탁에 따라 다음에 열거하는 업무(이하 ‘수속대행업무’라 함)를 대행하는 것.
  - 1) 사증, 재입국 허가 및 각종 증명서 취득에 관한 수속
  - 2) 출입국 수속서류 작성 및 기타 관련업무

### 제3조(여행사와 여행자 의무)

- ① 여행사는 여행자에게 안전하고 만족스러운 여행서비스를 제공하기 위하여 여행 알선 및 안내·운송·숙박 등 여행계획의 수립 및 실행과정에서 맡은 바 임무를 충실히 수행하여야 합니다.
- ② 여행자는 안전하고 즐거운 여행을 위하여 여행자간 화합도모 및 여행사의 여행 질서 유지에 적극 협조하여야 합니다.

### 제4조(계약의 구성)

- ① 여행계약은 여행계약서(붙임)와 여행약관·여행일정표(또는 여행 설명서)를 계약내용으로 합니다.
- ② 여행계약서에는 여행사의 상호, 소재지 및 관광진흥법 제9조에 따른 보증보험 등의 가입(또는 영업보증금의 예치 현황) 내용이 포함되어야 합니다.
- ③ 여행일정표(또는 여행설명서)에는 여행일자별 여행지와 관광내용·교통수단·쇼핑 횟수·숙박장소·식사 등 여행실시일정 및 여행사 제공 서비스 내용과 여행자 유의사항이 포함되어야 합니다.

### 제5조(계약체결의 거절)

여행사는 여행자에게 다음 각 호의 1에 해당하는 사유가 있을 경우에는 여행자와의 계약체결을 거절할 수 있습니다.

1. 질병, 신체이상 등의 사유로 개별관리가 필요하거나, 단체여행(다른 여행자의 여행에 지장을 초래하는 등)의 원활한 실시에 지장이 있다고 인정되는 경우
2. 계약서에 명시한 최대행사인원이 초과된 경우

### 제6조(특약)

여행사와 여행자는 관련법규에 위반되지 않는 범위 내에서 서면(전자문서를 포함한다. 이하 같다)으로 특약을 맺을 수 있습니다. 이 경우 여행사는 특약의 내용이 표준약관과 다르고 표준약관보다 우선 적용됨을 여행자에게 설명하고 별도의 확인을 받아야 합니다.

### 제7조(계약서 등 교부 및 안전정보 제공)

여행사는 여행자와 여행계약을 체결한 경우 계약서와 약관 및 여행일정표(또는 여행설명서)를 각 1부씩 여행자에게 교부하고, 여행목적지에 관한 안전정보를 제공하여야 합니다. 또한 여행



출발 전 해당 여행지에 대한 안전정보가 변경된 경우에도 변경된 안전정보를 제공하여야 합니다.

### 제8조(계약서 및 약관 등 교부 간주)

다음 각 호의 경우 여행계약서와 여행약관 및 여행일정표(또는 여행설명서)가 교부된 것으로 간주합니다.

1. 여행자가 인터넷 등 전자정보망으로 제공된 여행계약서, 약관 및 여행일정표(또는 여행설명서)의 내용에 동의하고 여행계약의 체결을 신청한 데 대해 여행사가 전자정보망 내지 기계적 장치 등을 이용하여 여행자에게 승낙의 의사를 통지한 경우
2. 여행사가 팩시밀리 등 기계적 장치를 이용하여 제공한 여행계약서, 약관 및 여행일정표(또는 여행설명서)의 내용에 대하여 여행자가 동의하고 여행계약의 체결을 신청하는 서면을 송부한 데 대해 여행사가 전자정보망 내지 기계적 장치 등을 이용하여 여행자에게 승낙의 의사를 통지한 경우

### 제9조(여행사의 책임)

여행사는 여행 출발시부터 도착시까지 여행사 본인 또는 그 고용인, 현지여행사 또는 그 고용인 등(이하 '사용인'이라 함)이 제3조제1항에서 규정한 여행사 임무와 관련하여 여행자에게 고의 또는 과실로 손해를 가한 경우 책임을 집니다.

### 제10조(여행요금)

- ① 여행계약서의 여행요금에는 다음 각 호가 포함됩니다. 다만, 희망여행은 당사자 간 합의에 따릅니다.
1. 항공기, 선박, 철도 등 이용운송기관의 운임(보통운임기준)
  2. 공항, 역, 부두와 호텔사이 등 송영버스요금
  3. 숙박요금 및 식사요금
  4. 안내자경비
  5. 여행 중 필요한 각종세금
  6. 국내외 공항·항만세
  7. 관광진흥개발기금
  8. 일정표내 관광지 입장료
  9. 기타 개별계약에 따른 비용

- ② 제1항에도 불구하고 반드시 현지에서 지불해야 하는 경비가 있는 경우 그 내역과 금액을 여행계약서에 별도로 구분하여 표시하고, 여행사는 그 사유를 안내하여야 합니다.
- ③ 여행자는 계약체결시 계약금(여행요금 중 10%이하 금액)을 여행사에게 지급하여야 하며, 계약금은 여행요금 또는 손해배상액의 전부 또는 일부로 취급합니다.
- ④ 여행자는 제1항의 여행요금 중 계약금을 제외한 잔금을 여행출발 7일전까지 여행사에게 지급하여야 합니다.
- ⑤ 여행자는 제1항의 여행요금을 당사자가 약정한 바에 따라 카드, 계좌이체 또는 무통장입금 등의 방법으로 지급하여야 합니다.
- ⑥ 희망여행요금에 여행자 보험료가 포함되는 경우 여행사는 보험회사명, 보상내용 등을 여행자에게 설명하여야 합니다.

### 제11조(여행요금의 변경)

- ① 국외여행을 실시함에 있어서 이용운송·숙박기관에 지급하여야 할 요금이 계약체결시보다 5%이상 증감하거나 여행요금에 적용된 외화환율이 계약체결시보다 2% 이상 증감한 경우 여행사 또는 여행자는 그 증감된 금액 범위 내에서 여행요금의 증감을 상대방에게 청구할 수 있습니다.
- ② 여행사는 제1항의 규정에 따라 여행요금을 증액하였을 때에는 여행출발일 15일 전에 여행자에게 통지하여야 합니다.

### 제12조(여행조건의 변경요건 및 요금 등의 정산)

- ① 계약서 등에 명시된 여행조건은 다음 각 호의 1의 경우에 한하여 변경될 수 있습니다.
  - 1. 여행자의 안전과 보호를 위하여 여행자의 요청 또는 현지사정에 의하여 부득이하다고 쌍방이 합의한 경우
  - 2. 천재지변, 전란, 정부의 명령, 운송·숙박기관 등의 파업·휴업 등으로 여행의 목적을 달성할 수 없는 경우
- ② 여행사가 계약서 등에 명시된 여행일정을 변경하는 경우에는 해당 날짜의 일정이 시작되기 전에 여행자의 서면 동의를 받아야 합니다. 이때 서면동의서에는 변경일시, 변경내용, 변경으로 발생하는 비용이 포함되어야 합니다.
- ③ 천재지변, 사고, 납치 등 긴급한 사유가 발생하여 여행자로부터 여행일정 변경 동의를 받기 어렵다고 인정되는 경우에는 제2항에 따른 일정변경 동의서를 받지 아니할 수 있습니다. 다만, 여행사는 사후에 서면으로 그 변경 사유 및 비용 등을 설명하여야 합니다.
- ④ 제1항의 여행조건 변경 및 제11조의 여행요금 변경으로 인하여 제10조 제1항의

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

- ⑤ 제1항의 규정에 의하지 아니하고 여행조건이 변경되거나 제16조 내지 제18조의 규정에 의한 계약의 해제·해지로 인하여 손해배상액이 발생한 경우에는 여행출발 전 발생 분은 여행출발이전에, 여행 중 발생 분은 여행종료 후 10일 이내에 각각 정산(환급)하여야 합니다.
- ⑥ 여행자는 여행출발 후 자기의 사정으로 숙박, 식사, 관광 등 여행요금에 포함된 서비스를 제공받지 못한 경우 여행사에게 그에 상응하는 요금의 환급을 청구할 수 없습니다. 다만, 여행이 중도에 종료된 경우에는 제18조에 준하여 처리합니다.

### 제13조(여행자 지위의 양도)

- ① 여행자가 개인사정 등으로 여행자의 지위를 양도하기 위해서는 여행사의 승낙을 받아야 합니다. 이때 여행사는 여행자 또는 여행자의 지위를 양도받으려는 자가 양도로 발생하는 비용을 지급할 것을 조건으로 양도를 승낙할 수 있습니다.
- ② 전항의 양도로 발생하는 비용이 있을 경우 여행사는 기한을 정하여 그 비용의 지급을 청구하여야 합니다.
- ③ 여행사는 계약조건 또는 양도하기 어려운 불가피한 사정 등을 이유로 제1항의 양도를 승낙하지 않을 수 있습니다.
- ④ 제1항의 양도는 여행사가 승낙한 때 효력이 발생합니다. 다만, 여행사가 양도로 인해 발생한 비용의 지급을 조건으로 승낙한 경우에는 정해진 기한 내에 비용이 지급되는 즉시 효력이 발생합니다.
- ⑤ 여행자의 지위가 양도되면, 여행계약과 관련한 여행자의 모든 권리 및 의무도 그 지위를 양도 받는 자에게 승계됩니다.

### 제14조(여행사의 하자담보 책임)

- ① 여행자는 여행에 하자가 있는 경우에 여행사에게 하자의 시정 또는 대금의 감액을 청구할 수 있습니다. 다만, 그 시정에 지나치게 많은 비용이 들거나 그 밖에 시정을 합리적으로 기대할 수 없는 경우에는 시정을 청구할 수 없습니다.
- ② 여행자는 시정 청구, 감액 청구를 갈음하여 손해배상을 청구하거나 시정 청구, 감액 청구와 함께 손해배상을 청구 할 수 있습니다.
- ③ 제1항 및 제2항의 권리는 여행기간 중에도 행사할 수 있으며, 여행종료일부터 6개월 내에 행사하여야 합니다.

## 제15조(손해배상)

- ① 여행사는 현지여행사 등의 고의 또는 과실로 여행자에게 손해를 가한 경우 여행사는 여행자에게 손해를 배상하여야 합니다.
- ② 여행사의 귀책사유로 여행자의 국외여행에 필요한 사증, 재입국 허가 또는 각종 증명서 등을 취득하지 못하여 여행자의 여행일정에 차질이 생긴 경우 여행사는 여행자로부터 절차대행을 위하여 받은 금액 전부 및 그 금액의 100%상당액을 여행자에게 배상하여야 합니다.
- ③ 여행사는 항공기, 기차, 선박 등 교통기관의 연발착 또는 교통체증 등으로 인하여 여행자가 입은 손해를 배상하여야 합니다. 다만, 여행사가 고의 또는 과실이 없음을 입증한 때에는 그러하지 아니합니다.
- ④ 여행사는 자기나 그 사용인이 여행자의 수하물 수령, 인도, 보관 등에 관하여 주의를 해태(懈怠)하지 아니하였음을 증명하지 아니하면 여행자의 수하물 멸실, 훼손 또는 연착으로 인한 손해를 배상할 책임을 면하지 못합니다.

## 제16조(여행출발 전 계약해제)

- ① 여행사 또는 여행자는 여행출발전 이 여행계약을 해제할 수 있습니다. 이 경우 발생하는 손해액은 '소비자분쟁해결기준'(공정거래위원회 고시)에 따라 배상합니다.
- ② 여행사 또는 여행자는 여행출발 전에 다음 각 호의 1에 해당하는 사유가 있는 경우 상대방에게 제1항의 손해배상액을 지급하지 아니하고 이 여행계약을 해제할 수 있습니다.
  1. 여행사가 해제할 수 있는 경우
    - 가. 제12조 제1항 제1호 및 제2호 사유의 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 납입하지 아니한 경우
  2. 여행자가 해제할 수 있는 경우
    - 가. 제12조 제1항 제1호 및 제2호의 사유가 있는 경우
    - 나. 여행사가 제21조에 따른 공제 또는 보증보험에 가입하지 아니하였거나 영업보증금을 예치하지 않은 경우
    - 다. 여행자의 3촌 이내 친족이 사망한 경우
    - 라. 질병 등 여행자의 신체에 이상이 발생하여 여행에의 참가가 불가능한 경우
    - 마. 배우자 또는 직계존비속이 신체이상으로 3일 이상 병원(의원)에 입원하여 여행

출발 전까지 퇴원이 곤란한 경우 그 배우자 또는 보호자 1인

바. 여행사의 귀책사유로 계약서 또는 여행일정표(여행설명서)에 기재된 여행일정대로의 여행실시가 불가능해진 경우

사. 제10조제1항의 규정에 의한 여행요금의 증액으로 인하여 여행 계속이 어렵다고 인정될 경우

### 제17조(최저행사인원 미 충족시 계약해제)

- ① 여행사는 최저행사인원이 충족되지 아니하여 여행계약을 해제하는 경우 여행출발 7일전까지 여행자에게 통지하여야 합니다.
- ② 여행사가 여행참가자 수 미달로 전항의 기일내 통지를 하지 아니하고 계약을 해제하는 경우 이미 지급받은 계약금 환급 외에 다음 각 목의 1의 금액을 여행자에게 배상하여야 합니다.
  - 가. 여행출발 1일전까지 통지시 : 여행요금의 30%
  - 나. 여행출발 당일 통지시 : 여행요금의 50%

### 제18조(여행출발 후 계약해지)

- ① 여행사 또는 여행자는 여행출발 후 부득이한 사유가 있는 경우 각 당사자는 여행계약을 해지할 수 있습니다. 다만, 그 사유가 당사자 한쪽의 과실로 인하여 생긴 경우에는 상대방에게 손해를 배상하여야 합니다.
- ② 제1항에 따라 여행계약이 해지된 경우 귀환운송 의무가 있는 여행사는 여행자를 귀환운송할 의무가 있습니다.
- ③ 제1항의 계약해지로 인하여 발생하는 추가 비용은 그 해지사유가 어느 당사자의 사정에 속하는 경우에는 그 당사자가 부담하고, 양 당사자 누구의 사정에도 속하지 아니하는 경우에는 각 당사자가 추가 비용의 50%씩을 부담합니다.
- ④ 여행자는 여행에 중대한 하자가 있는 경우에 그 시정이 이루어지지 아니하거나 계약의 내용에 따른 이행을 기대할 수 없는 경우에는 계약을 해지할 수 있습니다.
- ⑤ 제4항에 따라 계약이 해지된 경우 여행사는 대금청구권을 상실합니다. 다만, 여행자가 실행된 여행으로 이익을 얻은 경우에는 그 이익을 여행사에게 상환하여야 합니다.
- ⑥ 제4항에 따라 계약이 해지된 경우 여행사는 계약의 해지로 인하여 필요하게 된 조치를 할 의무를 지며, 계약상 귀환운송 의무가 있으면 여행자를 귀환운송하여야 합니다. 이 경우 귀환운송비용은 원칙적으로 여행사가 부담하여야 하나, 상당한 이유가 있는 때에는 여행사는 여행자에게 그 비용의 일부를 청구할 수 있습니다.

### **제19조(여행의 시작과 종료)**

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

### **제20조(설명의무)**

여행사는 계약서에 정하여져 있는 중요한 내용 및 그 변경사항을 여행자가 이해할 수 있도록 설명하여야 합니다.

### **제21조(보험가입 등)**

여행사는 이 여행과 관련하여 여행자에게 손해가 발생한 경우 여행자에게 보험금을 지급하기 위한 보험 또는 공제에 가입하거나 영업보증금을 예치하여야 합니다.

### **제22조(기타사항)**

- ① 이 계약에 명시되지 아니한 사항 또는 이 계약의 해석에 관하여 다툼이 있는 경우에는 여행사 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. 관광통역안내 표준약관

## 관광통역안내 표준약관



공정거래위원회

표준약관 제10072호  
(2014.9.19. 개정)

1. 계약기간 : \_\_\_\_\_년 \_\_\_\_\_월 \_\_\_\_\_일 \_\_\_\_\_시부터  
                   \_\_\_\_\_년 \_\_\_\_\_월 \_\_\_\_\_일 \_\_\_\_\_시까지  
                   ( \_\_\_\_\_년 \_\_\_\_\_개월 또는 \_\_\_\_\_회)
2. 대가지급 : 금 \_\_\_\_\_ 원 또는 부속합의서로 정하기로 함
3. 지급시기 : 관광통역안내 업무 활동 종료일로부터 30일 이내  
     · 다만, 다수의 관광통역안내 업무 활동(위탁)을 전제로 하지 아니하고 단발성 관광 통역안내의  
     경우 정산과 동시에 지급하기로 함
4. 수익분배(필요시 부속합의서)

쇼핑상품 및 옵션상품 판매수수료	팁	기타 수수료

※ 해당사항이 없는 경우 '해당없음'으로 기재

5. 행사진행비 : 금 \_\_\_\_\_ 원 또는 부속합의서로 정하기로 함

아래 여행사와 관광통역안내사는 합의에 따라 이 계약을 체결하고, 신의에 따라 성실히 계약상의 의무를 이행할 것을 확약하며, 이 계약의 증거로 계약서를 2통 작성하여 서명·날인 후 각 1부씩 보관한다.

- 붙임서류 : 1. 관광통역안내 표준약관 전문. 1부.  
 2. 부속합의서. 1부  
 3. 관광통역안내사 자격증 사본. 1부.

\_\_\_\_\_년      월      일

여행사

상 호 : \_\_\_\_\_ 사업자등록번호 :

대표자 : \_\_\_\_\_ (인)

주 소 :

관광통역안내사

생년월일 :

관광통역안내사 자격증 번호 :

성 명 : \_\_\_\_\_ (인)

주 소 :

## <관광통역안내 표준약관 제정안(전문)>

### 제1조 (목적)

이 약관(이하 ‘계약’이라 한다.)은 여행사와 관광통역안내사 사이의 권리·의무 등 제반사항을 정함으로써 외국인 관광객에 대한 여행 및 관광통역안내 서비스를 제공하고 당사자간 상호 이익을 도모함에 그 목적이 있다.

### 제2조 (계약기간)

- ① 이 계약의 계약기간은  
 \_\_\_\_년 \_\_\_\_월 \_\_\_\_일 \_\_\_\_시부터  
 \_\_\_\_년 \_\_\_\_월 \_\_\_\_일 \_\_\_\_시까지  
 (\_\_\_\_년 \_\_\_\_개월 또는 \_\_\_\_회)로 한다.
- ② 여행사와 관광통역안내사는 계약기간 만료 최소 10일전에 상대방에 대하여 계약의 종료일과 갱신여부를 통지하여야 하며, 계약의 종료일과 갱신여부의 통지없이 계약기간이 경과된 때에는 계약은 전과 같은 조건으로 갱신된 것으로 본다.

### 제3조 (관광통역안내 위탁 업무의 범위 및 업무 활동 시간)

- ① 이 계약에 따른 여행사의 관광통역안내사에 대한 위탁 업무의 범위는 다음 각 호와 같다.
1. 외국인 관광객을 대상으로 한 관광안내
  2. 외국인 관광객의 숙박, 식사, 쇼핑 및 편의 제공에 관한 업무
  3. 기타 행사조건서에 명시된 업무로서 관광통역안내에 부수하는 업무
- ② 관광통역안내사의 관광통역안내 업무 활동은, 관광일정보 등이 포함된 행사조건서를 전달받은 때부터 시작되며, 관광 일정 중에 발생한 경비 정산 보고서 제출 등 후속조치가 완료되는 시점에 종료한다.
- ③ 여행사와 관광통역안내사는 행사 조건 내용에 대하여 이견이 있는 경우 상호 협의하여 조정할 수 있다.

### 제4조 (당사자의 의무)

- ① 여행사는 관광통역안내사에 대하여 다음 각 호의 의무를 부담한다.
1. 여행사는 관광통역안내사의 관광통역안내에 관한 업무 배정을 공정하고 성실하게 하여야 한다.
  2. 여행사는 관광통역안내사의 관광통역안내 업무 배정을 위한 일정 관리, 관련 정보(관광일정보, 행사조건서 및 안전관리 등) 등 제반사항을 제공하여야 한다.
  3. 여행사는 관광통역안내사의 관광통역안내 업무 활동에 수반되는 숙박비, 교통비 등을 실비로 지급하여야 한다.
  4. 여행사는 관광통역안내사가 관광통역안내 업무 활동 중에 본인의 고의, 과실 없이 상해가 발생하였을 경우 치료 실비를 지급하여야 한다.
- ② 관광통역안내사는 여행사에 대하여 다음 각 호의 의무를 부담한다.
1. 관광통역안내사는 여행사로부터 위탁받은 관광통역안내 업무를 성실하게 이행하여야 하며, 여행사로부터 제공받은 관광일정을 외국인 관광객에게 공지하여야 한다.
  2. 관광통역안내사는 외국인 관광객의 업무수 욕설을 하거나 역사적인 사실을 잘못 전달하는 등 불성실·태만하거나 여행사의 신용을 훼손하는 행위를 하여서는 아니된다.
  3. 관광통역안내사는 계약기간 중 이 계약의 이행에 중요한 영향을 미치는 관광통역안내 서비스 계약을 다른 사업자와 체결하고자 하는 경우 여행사와 사전에 협의하여야 한다.
  4. 관광통역안내사는 외국인 관광객의 정당한 요구나 불만이 있을 경우 여행사와 합의하여 시정 등 적절한 조치를 취하고 불만의 재발 방지를 위하여 필요한 조치를 취해야 하며, 안전사고 방지에 관한 사항을 수시로 공지하고 긴급상황 발생시에는 사전 조치후 여행사에게 통보하고 사후 협의하여야 한다.
  5. 관광통역안내사는 여행사로부터 위탁받은 관광통역안내 업무 활동을 종료한 이후, 현장에서 발생한 경비에 대한 사후정산을 신속하고 성실하게 하여야 한다.

### 제5조 (대가 등 지급)

- ① 관광통역안내 업무에 대한 대가와 이의 지급에 대한 사항은 다음 각 호의 규정에 따라 부속합의서로 정한다.
1. 여행사는 관광통역안내사의 관광통역안내 업무에 대하여 시간(반일, 전일 등), 시간대(야간, 휴일 등), 경력 등을 감안하여 적절한 대가를 지급한다.
  2. 관광통역안내 업무에 대한 대가는 원화를 기준으로 하며, 일간·주간·월간 등 단위로 책정한다.
- ② 행사 진행비는 관광통역안내 업무 활동이 시작되기 전에 사전 지급함을 원칙으로 한다. 다만, 상호 협의하여 정할 수 있다.
- ③ 여행사는 관광통역안내사에게 원칙적으로 업무 활동 종료일로부터 30일 이내에 관광통역안내 업무에 대한 대가를 지급하여야 한다. 다만, 다수의 관광통역안내 업무 활동(위탁)을 전제로 하지 아니하고 단발성 관광통역안내 업무 활동(위탁)을 위한 계약의 경우는 정산과 동시에 지급한다.

### 제6조 (수익의 분배)

- ① 이 계약을 통하여 발생한 수익은 다음 각호에 따라 공정하게 분배·계산한다.
1. 관광 일정에 포함된 쇼핑상품 및 옵션상품 판매수수료에 대한 수익은 여행사와 관광통역안내사가 전부일 부속합의서에서 정하는 비율로 분배한다.
  2. 관광 상품에 책정된 팁은 다음과 같이 계산한다. (상세하게 설명)
  3. 관광통역안내사에게 지급되는 기타 수수료에 대한 수익은 다음과 같이 계산한다. (상세하게 설명)
- ② 여행사와 관광통역안내사는 각자의 소득에 대한 세금을 각자 부담한다.

### 제7조 (금지 행위)

- ① 여행사는 관광통역안내사에 대하여 다음의 각 호에 해당하는 행위를 하여서는 아니된다.
1. 쇼핑 및 옵션 상품 판매를 강요하는 행위
  2. 관광버스 기사 또는 현지에서 동행하는 인력에게 지급되는 일당 및 팁 등 부대비용을 지급하도록 강요하는 행위
  3. 관광 일정 중 관광버스 기사 또는 현지에서 동행하는 인솔자의 성별을 구분하지 아니하고 속소를 배정하는 행위
  4. 관광통역안내 업무를 배정하는 과정에서 대가를 수수하는 행위
- ② 관광통역안내사는 여행사에 대하여 다음의 각 호에 해당하는 행위를 하여서는 아니된다.
1. 관광통역안내 업무 활동 중에 외국인 관광객과 문제가 발생하는 경우 여행사와 사전 협의없이 임의로 업무를 중단하는 행위
  2. 여행사가 지정한 쇼핑점, 음식점 등 이외에 다른 상점과 거래관계를 형성하여 개인적인 수익을 창출하는 행위
  3. 관광일정을 여행사와 사전 협의 없이 임의로 조정 및 변경하는 행위
  4. 이 계약에 따라 알게 된 여행사의 회의비밀, 영업정보 및 기술정보 등을 유출하는 행위

### 제8조 (외국인 관광객의 불만과 책임 소재)

- ① 다음 각 호의 경우 외국인 관광객의 불만은 여행사가 책임을 부담한다.
1. 관광일정과 관련하여 외국인 관광객의 불만이 발생한 경우
  2. 관광일정보에 포함된 장소 또는 시설에서 제공되는 서비스와 관련하여 외국인 관광객의 불만이 발생한 경우
- ② 다음 각 호의 경우 외국인 관광객의 불만은 관광통역안내사가 책임을 부담한다.
1. 관광통역안내 업무와 관련하여 역사적인 사실을 잘못 전달하거나 욕설 등을 하여 국가 이미지 실추, 서비스 마인드 부족 및 불친절한 태도가 문제가 되어 외국인 관광객의 불만이 발생한 경우
  2. 임의로 외국인 관광객에게 쇼핑 및 옵션 상품 판매를 강요한 경우
  3. 사전협의없이 임의로 관광통역안내 업무를 중단하여 추가적인 비용이 발생하는 경우

### 제9조 (계약의 해지)

- ① 여행사 또는 관광통역안내사가 이 계약상의 의무를 위반하는 경우 상당 기간을 정하여 이행 또는 시정을 최고하고 그 이행 또는 시정이 이루어지지 아니하는 경우에는 계약을 해지할 수 있다. 다만, 이 계약의 당사자가 계약의 중요한 의무를 위반하여 더 이상 이 계약을 유지하기가 어려운 경우에는 최고없이 계약을 즉시 해지할 수 있다.
- ② 계약 해지일을 기준으로 이미 발생한 계약 당사자들의 권리 및 의무에 관한 사항은 이 계약의 해지로 인하여 영향을 받지 않는다.
- ③ 여행사와 관광통역안내사는 상호 합의하여 계약을 해지할 수 있다.
- ④ 여행사와 관광통역안내사는 자신의 귀책사유로 인하여 이 계약이 해제, 해지됨으로써 발생한 상대방의 손해 또는 이 계약을 위반하여 발생하는 상대방의 손해를 배상하여야 한다.

### 제10조 (지연이자)

제5조 제3항에 의하여 대가 지급기간이 경과하는 경우 미지급액에 대하여 지급기간 경과일의 다음날부터 지급하는 날까지 상사법정이율에 따른 지연이자를 지급한다.

### 제11조 (교육훈련)

여행사와 관광통역안내사는 관광통역안내에 필요한 능력의 습득 및 향상을 위한 교육훈련과 관련된 기회제공 및 참여에 최선을 다한다.

### 제12조 (관할 법원 등)

1. 이 계약에 관한 소송은 민사소송법상의 관할법원에 제기한다.
2. 이 계약에서 부속합의서로 정하기로 한 사항, 이 계약의 내용을 보충하거나 이 계약에서 정하지 아니한 사항과 이 계약의 해석에 관하여는 당사자간 합의하여 정하되, 합의가 이루어지지 않은 경우에는 관제법령 및 거래관행에 따른다.

### 제13조 (계약서 작성)

이 계약의 성립 및 내용을 증명하기 위하여 계약서 2부를 작성하고, 여행사와 관광통역안내사가 서명 날인 후 각 1부씩 보관한다.



## ■ 전국 관광불편신고센터 현황

기 관 명		전 화	주 소
1	한국관광공사	1330	강원도 원주시 세계로 10 한국관광공사
2	서울특별시(관광정책과)	02 - 2133 - 2811	서울특별시 중구 덕수궁길 15 서소문별관1동 5층
	서울관광불편처리센터	1800 - 9008	서울특별시 중구 을지로 66 외환은행 본점 별관 1층
3	부산광역시(관광진흥과)	051 - 888 - 5216	부산광역시 연제구 중앙대로 1001
4	대구광역시(관광과)	053 - 803 - 3901	대구광역시 중구 국채보상로 648
5	인천광역시(관광진흥과)	032 - 440 - 4104	인천광역시 남동구 정각로 29
6	광주광역시(관광진흥과)	062 - 613 - 3629	광주광역시 서구 내방로 111
7	대전광역시(관광마케팅과)	042 - 270 - 3981	대전광역시 서구 둔산로 100
8	울산광역시(관광진흥과)	052 - 229 - 3893	울산광역시 남구 중앙로 201
9	경기도(관광과)	031 - 8008 - 3332	경기도 수원시 팔달구 효원로 1
10	강원도(관광마케팅과)	033 - 249 - 3357	강원도 춘천시 중앙로 1
11	충청북도(관광항공과)	043 - 220 - 4005	충청북도 청주시 상당구 상당로 82
12	충청남도(관광진흥과)	041 - 635 - 3882	충청남도 홍성군 홍북면 충남대로 21
13	전라북도(관광총괄과)	063 - 280 - 2710	전라북도 전주시 완산구 효자로 225
14	전라남도(관광과)	061 - 286 - 5222	전라남도 무안군 삼향읍 남악리 오룡길 1
15	경상북도(관광정책과)	054 - 880 - 3184	경상북도 안동시 풍천면 도청대로 455
16	경상남도(관광진흥과)	055 - 211 - 4611	경상남도 창원시 의창구 중앙대로 300
17	제주특별자치도(관광정책과)	064 - 710 - 3315	제주특별자치도 제주시 문연로 6
18	속초시(관광과)	033 - 639 - 2199	강원도 속초시 중앙로 183
19	경주시(관광과)	054 - 779 - 6984	경상북도 경주시 양정로 260
20	아산시(문화관광과)	041 - 540 - 2544	충청남도 아산시 시민로 456
21	공주시(문화관광과)	041 - 840 - 8068	충청남도 공주시 봉황로 1
22	통영시(관광과)	055 - 650 - 4614	경상남도 통영시 통영해안로 515
23	부여군(문화체육관광과)	041 - 830 - 2242	충청남도 부여군 부여읍 사비로 33
24	여행불편처리센터(KATA)	1588 - 8692	서울특별시 마포구 마포대로 49 성우빌딩 1206호



## 2020 관광불편신고 종합분석서

발 행 일 : 2021년 2월

발 행 처 : 한국관광공사

26464 강원도 원주시 세계로 10

담당부서 : 안내교통팀

TEL : 033-738-3731

FAX : 033-738-3734

홈페이지 : <http://kto.visitkorea.or.kr> > 국민참여 > 관광불편신고센터

※ 본 자료는 pdf 파일로 홈페이지에 게시되어 있습니다.

〈비매품〉