

2023

관광불편신고 종합분석서

2024.2월



목 차

I 관광불편신고 분석 개요

1. 발간목적	3
2. 관광불편신고센터 주요 연혁 및 운영 현황	3
3. 참고사항	5

II 관광불편신고 종합 분석 결과

1. 관광불편신고 전체 현황	9
2. 관광불편신고 유형별 특성 및 개선 사항	13
3. 관광불편신고 분석 총평	22

III 관광불편신고 현황

1. 연도별 접수현황	27
2. 유형별 접수현황	29
3. 접수방법별 현황	44
4. 발생지역 및 월별 현황	50
5. 처리방법 및 조치결과별 현황	60

IV 관광불편신고 유형별 세부 분석

1. 쇼핑	65
2. 택시	76
3. 숙박	87
4. 공항 및 항공	101
5. 음식점	114
6. 철도 및 선박	125
7. 여행사	137
8. 버스	150
9. 분실 및 도난	160
10. 관광종사원	167
11. 기타	178
12. 불편 외 사항	185

목 차

V 부 록

■ 관광 관련 참고규정

가. 소비자분쟁해결기준	203
나. 국내여행 표준약관	227
다. 해외여행 표준약관	234
라. 관광통역안내 표준약관	242

■ 전국 관광불편신고센터 현황	244
------------------------	-----

표목차

【표 1】 연도별 관광불편신고 접수현황(2014~2023년)	28
【표 2】 관광불편신고 유형별 접수현황(2019~2023년)	29
【표 3】 연도별 내국인 관광불편신고 접수현황(2019~2023년)	32
【표 4】 연도별/유형별 내국인 관광불편신고 접수현황(2019~2023년)	32
【표 5】 연도별 외국인 관광불편신고 접수현황(2019~2023년)	33
【표 6】 연도별/유형별 외국인 관광불편신고 접수현황(2019~2023년)	33
【표 7】 주요 유형별(5개) 세부 불편사항(2019~2023년)	35
【표 8】 불편사항 국가별 접수현황(2019~2023년)	37
【표 9】 관광불편신고 국가별 접수현황(2019~2023년)	37
【표 10】 관광불편신고 접수현황(2019~2023년, 한국)	39
【표 11】 관광불편신고 접수현황(2019~2023년, 중화권)	40
【표 12】 관광불편신고 접수현황(2023년, 중화권 세부 국가별)	41
【표 13】 관광불편신고 접수현황(2019~2023년, 일본)	42
【표 14】 관광불편신고 접수현황(2023년, 기타 주요 국가별)	43
【표 15】 불편사항 접수방법별 현황(2019~2023년)	45
【표 16】 불편사항 접수방법별 내·외국인 현황(2019~2023년)	46
【표 17】 불편사항 발생지역별 현황 : 내·외국인별(2019~2023년)	52
【표 18】 2023년 불편사항 발생지역별 현황 : 월별	53
【표 19】 발생지역별 현황 : 내·외국인별(2019~2023년)	54
【표 20】 2023년 발생지역별/유형별 현황 : 내국인	55
【표 21】 2023년 발생지역별/유형별 현황 : 외국인	55
【표 22】 2023년 불편사항 내·외국인별 월별 접수현황	56
【표 23】 불편사항 지역별/내·외국인별 접수현황(2023년)	57
【표 24】 관광불편신고 월별 접수현황(2014~2023년)	59
【표 25】 2023년 외래객 월별 입국 현황	59
【표 26】 관광불편신고 처리방법별 현황(2019~2023년)	60
【표 27】 관광불편신고 처리방법 내·외국인별 현황(2019~2023년)	61
【표 28】 2023년 관광불편신고 조치결과별 현황	62
【표 29】 2023년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 내국인	62
【표 30】 2023년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 외국인	62
【표 31】 쇼핑 불편사항 연도별 현황(2014~2023년)	65
【표 32】 쇼핑 불편사항 세부 내용(2019~2023년)	66
【표 33】 쇼핑 불편사항 세부 내용(2019~2023년) : 내국인	67

표목차

【표 34】 쇼핑 불편사항 세부 내용(2019~2023년) : 외국인	67
【표 35】 쇼핑 불편사항 국가별 접수현황(2019~2023년)	68
【표 36】 2023년 쇼핑 불편사항 국가별/접수방법별 현황	69
【표 37】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 쇼핑	71
【표 38】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 쇼핑(내국인)	71
【표 39】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 쇼핑(외국인)	71
【표 40】 택시 불편사항 연도별 현황(2014~2023년)	76
【표 41】 택시 불편사항 세부 내용(2019~2023년)	77
【표 42】 택시 불편사항 세부 내용(2019~2023년) : 내국인	78
【표 43】 택시 불편사항 세부 내용(2019~2023년) : 외국인	78
【표 44】 택시 불편사항 국가별 접수현황(2019~2023년)	79
【표 45】 2023년 택시 불편사항 국가별/접수방법별 현황	80
【표 46】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 택시	82
【표 47】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 택시(내국인)	82
【표 48】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 택시(외국인)	82
【표 49】 숙박 불편사항 연도별 현황(2014~2023년)	87
【표 50】 숙박 불편사항 세부 내용(2019~2023년)	88
【표 51】 숙박 불편사항 세부 내용(2019~2023년) : 내국인	89
【표 52】 숙박 불편사항 세부 내용(2019~2023년) : 외국인	89
【표 53】 숙박 불편사항 국가별 접수현황(2019~2023년)	90
【표 54】 2023년 숙박 불편사항 국가별/접수방법별 현황	91
【표 55】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 숙박	93
【표 56】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 숙박(내국인)	93
【표 57】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 숙박(외국인)	93
【표 58】 2023년 숙박업 형태별 불편사항 내용	94
【표 59】 공항 및 항공 불편사항 연도별 현황(2014~2023년)	101
【표 60】 공항 및 항공 불편사항 세부 내용(2019~2023년)	102
【표 61】 공항 및 항공 불편사항 세부 내용(2019~2023년) : 내국인	103
【표 62】 공항 및 항공 불편사항 세부 내용(2019~2023년) : 외국인	103
【표 63】 공항 및 항공 불편사항 국가별 접수현황(2019~2023년)	104
【표 64】 2023년 공항 및 항공 불편사항 국가별/접수방법별 현황	105
【표 65】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 공항 및 항공	107
【표 66】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 공항 및 항공(내국인)	107

표목차

【표 67】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 공항 및 항공(외국인)	107
【표 68】 음식점 불편사항 연도별 현황(2014~2023년)	114
【표 69】 음식점 불편사항 세부 내용(2019~2023년)	115
【표 70】 음식점 불편사항 세부 내용(2019~2023년) : 내국인	116
【표 71】 음식점 불편사항 세부 내용(2019~2023년) : 외국인	116
【표 72】 음식점 불편사항 국가별 접수현황(2019~2023년)	117
【표 73】 2023년 음식점 불편사항 국가별/접수방법별 현황	118
【표 74】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 음식점	120
【표 75】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 음식점(내국인)	120
【표 76】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 음식점(외국인)	120
【표 77】 철도 및 선박 불편사항 연도별 현황(2014~2023년)	125
【표 78】 철도 및 선박 불편사항 세부 내용(2019~2023년)	126
【표 79】 철도 및 선박 불편사항 세부 내용(2019~2023년) : 내국인	126
【표 80】 철도 및 선박 불편사항 세부 내용(2019~2023년) : 외국인	127
【표 81】 철도 및 선박 불편사항 국가별 접수현황(2019~2023년)	128
【표 82】 2023년 철도 및 선박 불편사항 국가별/접수방법별 현황	129
【표 83】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 철도 및 선박	131
【표 84】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 철도 및 선박(내국인)	131
【표 85】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 철도 및 선박(외국인)	131
【표 86】 여행사 불편사항 연도별 현황(2014~2023년)	137
【표 87】 여행사 불편사항 세부 내용(2019~2023년)	138
【표 88】 여행사 불편사항 세부 내용(2019~2023년) : 내국인	139
【표 89】 여행사 불편사항 세부 내용(2019~2023년) : 외국인	139
【표 90】 2023년 여행업 등록 업종별 불편사항 세부내용	139
【표 91】 여행사 불편사항 국가별 접수현황(2019~2023년)	140
【표 92】 2023년 여행사 불편사항 국가별/접수방법별 현황	141
【표 93】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 여행사	143
【표 94】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 여행사(내국인)	143
【표 95】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 여행사(외국인)	143
【표 96】 버스 불편사항 연도별 현황(2014~2023년)	150
【표 97】 버스 불편사항 세부 내용(2019~2023년)	151
【표 98】 버스 불편사항 세부 내용(2019~2023년) : 내국인	152
【표 99】 버스 불편사항 세부 내용(2019~2023년) : 외국인	152

표목차

【표 100】 버스 불편사항 국가별 접수현황(2019~2023년)	153
【표 101】 2023년 버스 불편사항 국가별/접수방법별 현황	154
【표 102】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 버스	156
【표 103】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 버스(내국인)	156
【표 104】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 버스(외국인)	156
【표 105】 분실 및 도난 불편사항 연도별 현황(2014~2023년)	160
【표 106】 분실 및 도난 불편사항 세부 내용(2019~2023년)	161
【표 107】 분실 및 도난 불편사항 국가별 접수현황(2019~2023년)	162
【표 108】 2023년 분실 및 도난 불편사항 국가별/접수방법별 현황	163
【표 109】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 분실 및 도난	164
【표 110】 관광종사원 불편사항 연도별 현황(2014~2023년)	167
【표 111】 관광종사원 불편사항 세부 내용(2019~2023년)	168
【표 112】 관광종사원 불편사항 세부 내용(2019~2023년) : 내국인	169
【표 113】 관광종사원 불편사항 세부 내용(2019~2023년) : 외국인	169
【표 114】 관광종사원 불편사항 국가별 접수현황(2019~2023년)	170
【표 115】 2023년 관광종사원 불편사항 국가별/접수방법별 현황	171
【표 116】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 관광종사원	173
【표 117】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 관광종사원(내국인)	173
【표 118】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 관광종사원(외국인)	173
【표 119】 기타 불편사항 연도별 현황(2014~2023년)	178
【표 120】 2023년 기타 불편사항 국가별 접수현황(2019~2023년)	179
【표 121】 2023년 기타 불편사항 국가별/접수방법별 현황	180
【표 122】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 기타	182
【표 123】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 기타(내국인)	182
【표 124】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 기타(외국인)	182
【표 125】 불편 외 사항 국가별 접수현황(2019~2023년)	186
【표 126】 2023년 불편 외 사항 국가별/접수방법별 현황	187

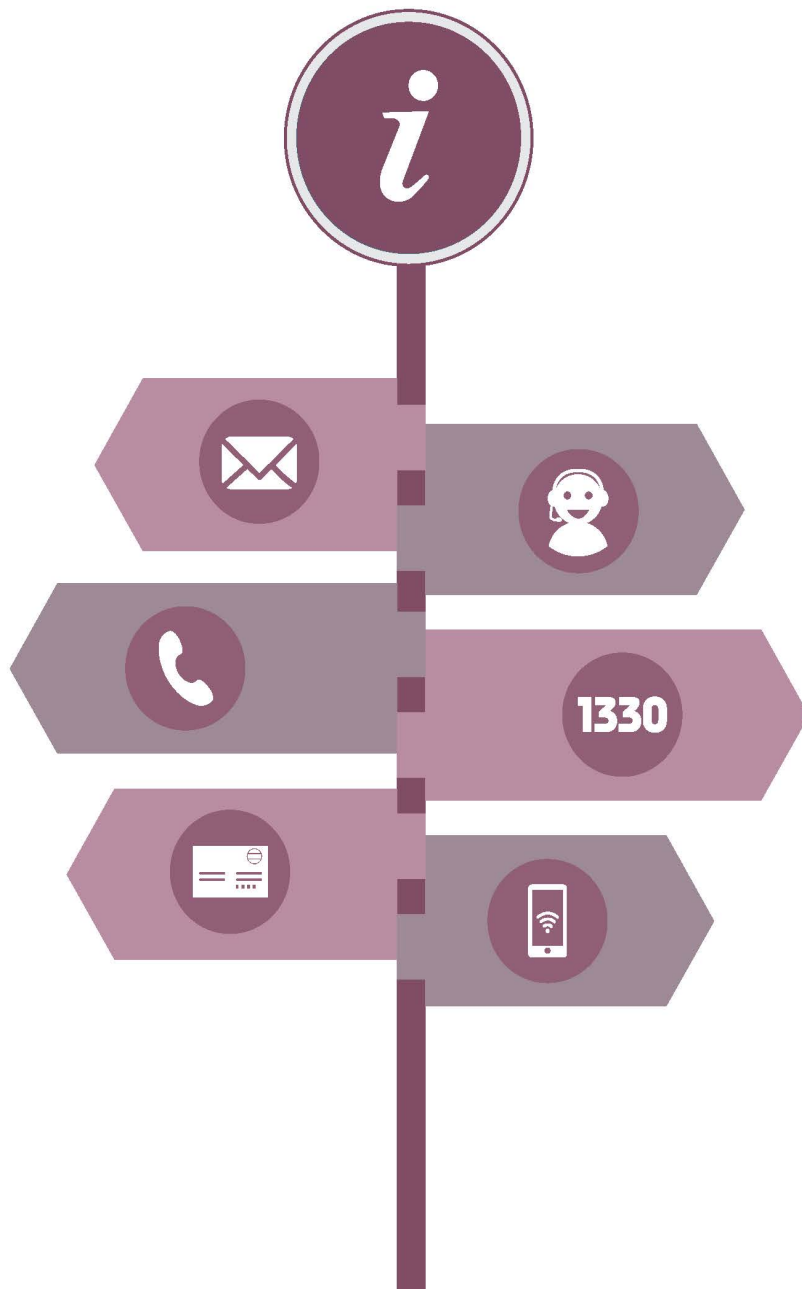
그림목차

【그림 1】 연도별/국가별 방한객 수(2014~2023년)	27
【그림 2】 연도별 관광불편신고 접수현황(2014~2023년)	28
【그림 3】 관광불편신고 유형별 접수 건수(2019~2023년)	30
【그림 4】 불편사항 유형별 구성비(2019~2023년)	31
【그림 5】 관광불편신고 유형별 내국인 접수현황(2019~2023년)	34
【그림 6】 관광불편신고 유형별 외국인 접수현황(2019~2023년)	34
【그림 7】 2023년 불편사항 국가별 접수현황	36
【그림 8】 불편사항 국가별 접수현황(2019~2023년)	37
【그림 9】 2023년 관광불편신고 유형별/국가별 접수현황(구성비)	38
【그림 10】 불편사항 접수현황(2019~2023년, 중화권 세부 국가별)	41
【그림 11】 2023년 불편사항 접수방법별 현황	44
【그림 12】 불편사항 접수방법별 현황(2019~2023년)	45
【그림 13】 2023년 관광불편신고 유형별 접수방법 현황	47
【그림 14】 2023년 불편사항 국가별 접수방법 현황	48
【그림 15】 불편사항 접수방법 현황(2019~2023년, 한국)	49
【그림 16】 불편사항 접수방법 현황(2019~2023년, 중화권)	49
【그림 17】 불편사항 접수방법 현황(2019~2023년, 일본)	49
【그림 18】 2023년 불편사항 발생지역별 현황(구성비)	50
【그림 19】 2023년 관광불편신고 발생지역별 현황(구성비)	50
【그림 20】 불편사항 발생지역별 구성비(2014~2023년)	51
【그림 21】 2023년 불편사항 내·외국인별 월별 접수현황	56
【그림 22】 관광불편신고 내·외국인별 월별 접수현황(2023년)	58
【그림 23】 관광불편신고 월별 접수현황(2019~2023년)	58
【그림 24】 2023년 불편사항 처리방법별 현황(구성비)	60
【그림 25】 불편사항 처리방법별 현황(2019~2023년)	61
【그림 26】 2023년 쇼핑 불편사항 세부 내용(구성비)	66
【그림 27】 2023년 쇼핑 불편사항 국가별 접수현황(구성비)	68
【그림 28】 2023년 쇼핑 불편사항 접수방법별 현황(구성비)	69
【그림 29】 2023년 쇼핑 불편사항 처리방법별 현황(구성비)	70
【그림 30】 2023년 택시 불편사항 세부 내용(구성비)	77
【그림 31】 2023년 택시 불편사항 국가별 접수현황(구성비)	79
【그림 32】 2023년 택시 불편사항 접수방법별 현황(구성비)	80
【그림 33】 2023년 택시 불편사항 처리방법별 현황(구성비)	81
【그림 34】 2023년 숙박 불편사항 세부 내용(구성비)	88
【그림 35】 2023년 숙박 불편사항 국가별 접수현황(구성비)	90
【그림 36】 2023년 숙박 불편사항 접수방법별 현황(구성비)	91

그림목차

【그림 37】 2023년 숙박 불편사항 처리방법별 현황(구성비)	92
【그림 38】 2023년 공항 및 항공 불편사항 세부 내용(구성비)	102
【그림 39】 2023년 공항 및 항공 불편사항 국가별 접수현황(구성비)	104
【그림 40】 2023년 공항 및 항공 불편사항 접수방법별 현황(구성비)	105
【그림 41】 2023년 공항 및 항공 불편사항 처리방법별 현황(구성비)	106
【그림 42】 2023년 음식점 불편사항 세부 내용(구성비)	115
【그림 43】 2023년 음식점 불편사항 국가별 접수현황(구성비)	117
【그림 44】 2023년 음식점 불편사항 접수방법별 현황(구성비)	118
【그림 45】 2023년 음식점 불편사항 처리방법별 현황(구성비)	119
【그림 46】 2023년 철도 및 선박 불편사항 세부 내용(구성비)	126
【그림 47】 2023년 철도 및 선박 불편사항 국가별 접수현황(구성비)	128
【그림 48】 2023년 철도 및 선박 불편사항 접수방법별 현황(구성비)	129
【그림 49】 2023년 철도 및 선박 불편사항 처리방법별 현황(구성비)	130
【그림 50】 2023년 여행사 불편사항 세부 내용(구성비)	138
【그림 51】 2023년 여행사 불편사항 국가별 접수현황(구성비)	140
【그림 52】 2023년 여행사 불편사항 접수방법별 현황(구성비)	141
【그림 53】 2023년 여행사 불편사항 처리방법별 현황(구성비)	142
【그림 54】 2023년 버스 불편사항 세부 내용(구성비)	151
【그림 55】 2023년 버스 불편사항 국가별 접수현황(구성비)	153
【그림 56】 2023년 버스 불편사항 접수방법별 현황(구성비)	154
【그림 57】 2023년 버스 불편사항 처리방법별 현황(구성비)	155
【그림 58】 2023년 분실 및 도난 불편사항 세부 내용(구성비)	161
【그림 59】 2023년 분실 및 도난 불편사항 국가별 접수현황(구성비)	162
【그림 60】 2023년 분실 및 도난 불편사항 접수방법별 현황(구성비)	163
【그림 61】 2023년 분실 및 도난 불편사항 처리방법별 현황(구성비)	164
【그림 62】 2023년 관광종사원 불편사항 세부 내용(구성비)	168
【그림 63】 2023년 관광종사원 불편사항 국가별 접수현황(구성비)	170
【그림 64】 2023년 관광종사원 불편사항 접수방법별 현황(구성비)	171
【그림 65】 2023년 관광종사원 불편사항 처리방법별 현황(구성비)	172
【그림 66】 2023년 기타 불편사항 국가별 접수현황(구성비)	179
【그림 67】 2023년 기타 불편사항 접수방법별 현황(구성비)	180
【그림 68】 2023년 기타 불편사항 처리방법별 현황(구성비)	181
【그림 69】 불편 외 사항 연도별 접수현황(2014~2023년)	185
【그림 70】 2023년 불편 외 사항 국가별 접수현황(구성비)	186
【그림 71】 2023년 불편 외 사항 접수방법별 현황(구성비)	187
【그림 72】 2023년 불편 외 사항 발생지역별 현황(구성비)	188

관광불편신고 분석 개요



1 발간목적

- 본 관광불편신고 종합분석서는 공사 관광불편신고센터에 접수된 관광불편신고 사항을 종합적으로 분석함으로써 국내·외 관광객 대상 수용태세의 문제점을 제시하여 관광 부문의 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 주요 연혁 및 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 개설
 - 2018.12.27 한국관광공사-국가인권위원회 외래관광객 인권보호 관련 업무협약
- * 현재 공사 및 한국여행업협회를 포함, 전국 24개 시·도·군에서 관광불편신고센터를 설치, 운영 중

2) 관광불편신고센터 운영 현황

- 접수채널
 - 전 화 : (국번없이)1330
 - 팩 스 : (033)738-3734
 - 이 메 일 : tourcom@knto.or.kr
 - 홈페이지 : 한국어, 영어, 일어, 간체, 번체, 태국어, 말레이어, 베트남어, 러시아어
(한국어) <https://knto.or.kr><국민참여>관광불편신고
(외국어) www.touristcomplaint.or.kr
 - 우 편 : (26464) 강원특별자치도 원주시 세계로 10 한국관광공사 관광불편신고센터
- 처리방법 : 사안에 따라 기관이송 또는 공사 직접처리
- 처리결과 회신 : 해당 기관 및 공사에서 신고인에게 개별 통보
- 사후관리 : 처리결과에 따른 회신여부 관리, 연간 분석서 발간, 관계기관 및 업계 불편사항 사전 예방 및 제도 개선 도모
- 2023년 접수실적 : 902건
 - ☞ 불편 외 사항(칭찬, 감사, 여행소감 등), 신고인 미상, 관련 기관에 이미 신청한 동일 신고사항 등 접수 불가 사안, 단순 문의사항, 자료제공 건수 등은 제외

○ 관련업무

- 관광불편신고 안내문·엽서 제작 및 배포
- 관광불편신고 현황자료 제공 및 활용지원(호텔업 등급 결정업무 수탁기관, 숙박업 품질인증 기관 등)

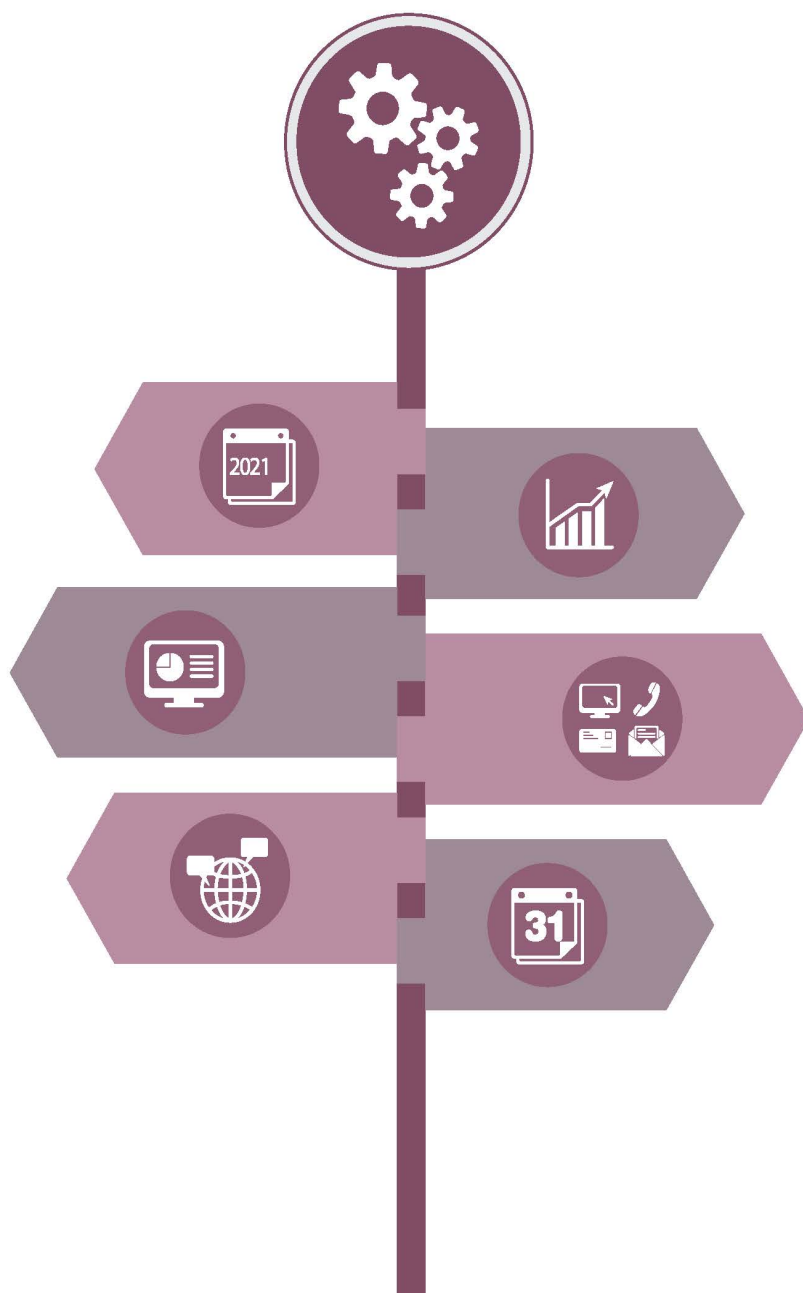
* 불편신고 처리 흐름도



3 참고사항

- 2023년 관광불편신고 분석은 2023.1.1 ~ 2023.12.31 기간 동안 접수된 관광불편신고를 대상으로 함.
- 코로나19 이후 회복 국면으로 코로나19 이전 대비 신고 건수가 큰 폭으로 추이 변화가 있었음을 감안할 필요가 있음.
- 통계표에 수록된 구성비는 반올림하여 소수점 첫째자리까지 표기한 바, 합이 100.0%가 아닐 수 있음.
- ‘관광불편신고’는 ‘불편사항’과 ‘불편 외 사항’(칭찬, 감사, 여행소감 등)으로 구분함.
- 신고인의 국가(또는 국적)가 확인되지 않는 일부 영어 이메일 접수 건은 ‘미주’로 임의 분류함.
- ‘발생지역’은 여행사의 경우 등록 기준지로, 택시의 경우 탑승지 기준으로 분류함.
- 숙박업소 내에서 발생한 도난 및 분실 건은 ‘숙박’으로 분류함.
- 공항버스는 일반적으로 항공기의 도착 및 출발 스케줄에 맞춰 운행되며, 주로 공항과 도심 지역 간의 연결을 제공하므로, 공항버스 관련 건은 ‘공항 및 항공’으로 분류함.

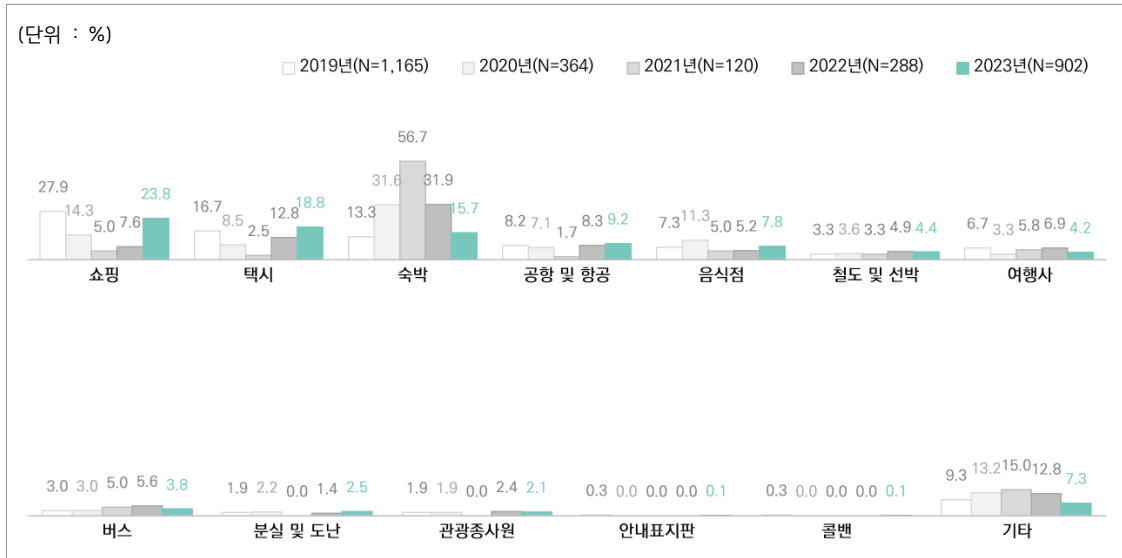
관광불편신고 종합 분석 결과



1 관광불편신고 전체 현황

- 2023년 불편 외 사항(칭찬, 감사, 여행소감 등)을 제외한 불편사항은 총 902건으로 전년 288건 대비 614건 증가함. 유형별로 살펴보면, 쇼핑이 가장 많은 215건으로 23.8%를 차지함. 이어 택시 170건(18.8%), 숙박 142건(15.7%) 등의 순으로 나타났으며, 코로나 19 이후 관광산업의 회복에 따라 모든 유형의 접수 건수가 전년대비 증가한 것으로 나타남.

- 불편사항 유형별 현황(2019~2023년) -



※ 불편 외 사항 제외

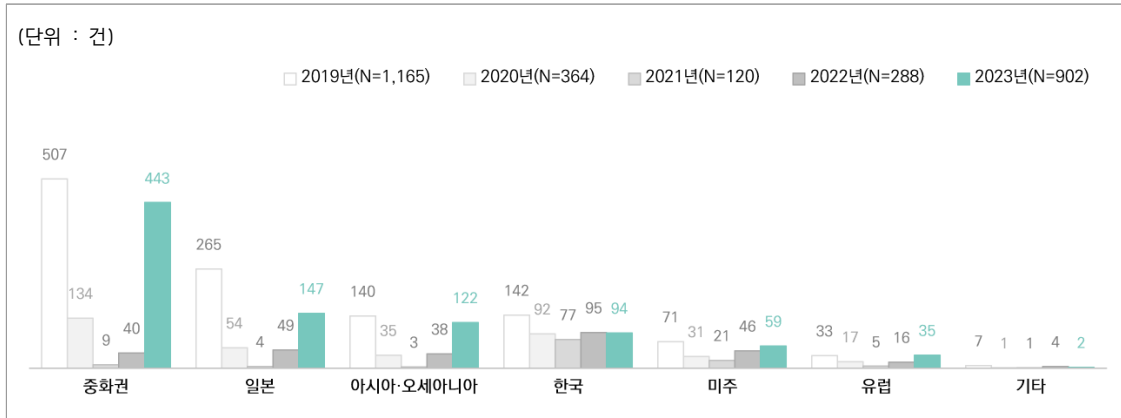
(단위 : 건, %)

구 분		2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
		건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
불편 사항	쇼핑	325	27.9	52	14.3	6	5.0	22	7.6	215	23.8
	택시	195	16.7	31	8.5	3	2.5	37	12.8	170	18.8
	숙박	155	13.3	115	31.6	68	56.7	92	31.9	142	15.7
	공항 및 항공	96	8.2	26	7.1	2	1.7	24	8.3	83	9.2
	음식점	85	7.3	41	11.3	6	5.0	15	5.2	70	7.8
	철도 및 선박	38	3.3	13	3.6	4	3.3	14	4.9	40	4.4
	여행사	78	6.7	12	3.3	7	5.8	20	6.9	38	4.2
	버스	35	3.0	11	3.0	6	5.0	16	5.6	34	3.8
	분실 및 도난	22	1.9	8	2.2	-	-	4	1.4	23	2.5
	관광중사원	22	1.9	7	1.9	-	-	7	2.4	19	2.1
	안내표지판	3	0.3	-	-	-	-	-	-	1	0.1
	콜벤	3	0.3	-	-	-	-	-	-	1	0.1
	기타	108	9.3	48	13.2	18	15.0	37	12.8	66	7.3
총 계		1,165	100.0	364	100.0	120	100.0	288	100.0	902	100.0

※ 불편 외 사항 제외

- 국가별 현황은 내국인이 94건으로 10.4%, 외국인이 808건으로 89.6%를 차지함. 외국인 접수 건수의 경우, 모든 국가에서 전년대비 증가한 가운데 중화권이 443건으로 외국인 신고 중 가장 많은 구성비(49.1%)를 차지함.

- 불편사항 국가별 현황(2019~2023년) -



※ 불편 외 사항 제외

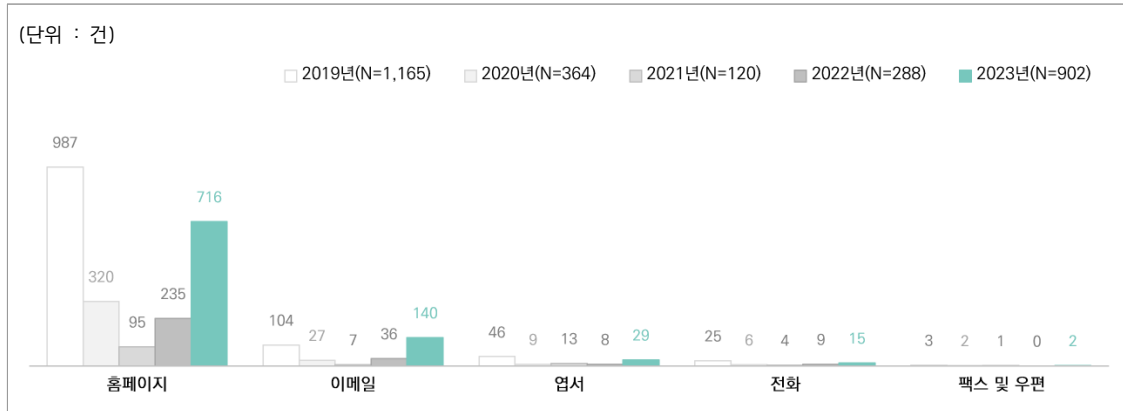
(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
중화권	507	43.5	134	36.8	9	7.5	40	13.9	443	49.1
일 본	265	22.7	54	14.8	4	3.3	49	17.0	147	16.3
아시아·오세아니아	140	12.0	35	9.6	3	2.5	38	13.2	122	13.5
한 국	142	12.2	92	25.3	77	64.2	95	33.0	94	10.4
미 주	71	6.1	31	8.5	21	17.5	46	16.0	59	6.5
유 럽	33	2.8	17	4.7	5	4.2	16	5.6	35	3.9
기 타	7	0.6	1	0.3	1	0.8	4	1.4	2	0.2
총 계	1,165	100.0	364	100.0	120	100.0	288	100.0	902	100.0

※ 불편 외 사항 제외

- 접수방법별로는 ‘홈페이지’를 통한 접수가 716건으로 가장 많고, ‘이메일’ 140건, ‘엽서’ 29건, ‘전화’ 15건, ‘팩스 및 우편’ 2건 순으로 나타남.

- 관광불편신고 접수방법별 현황(2019~2023년) -



※ 불편 외 사항 제외

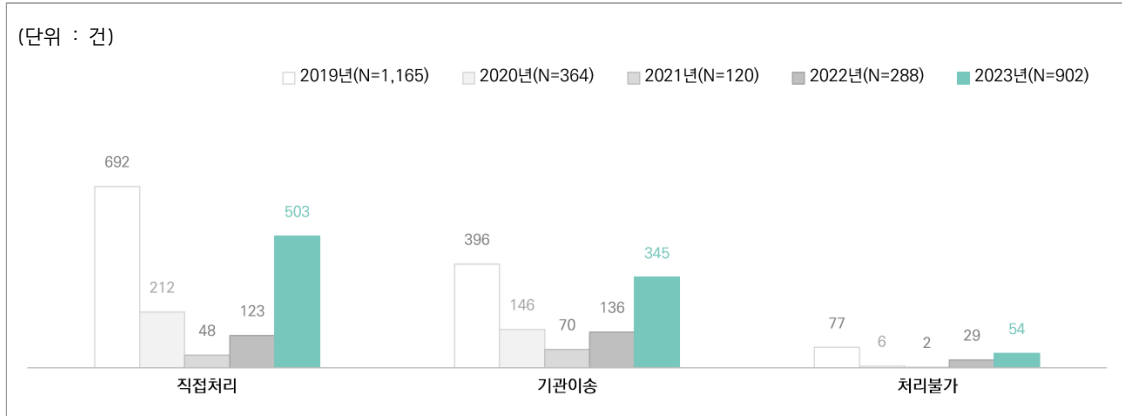
(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
홈페이지	987	84.7	320	87.9	95	79.2	235	81.6	716	79.4
이메일	104	8.9	27	7.4	7	5.8	36	12.5	140	15.5
엽서	46	3.9	9	2.5	13	10.8	8	2.8	29	3.2
전화	25	2.1	6	1.6	4	3.3	9	3.1	15	1.7
팩스 및 우편	3	0.3	2	0.6	1	0.8	-	-	2	0.2
총 계	1,165	100.0	364	100.0	120	100.0	288	100.0	902	100.0

※ 불편 외 사항 제외

- 처리방법별 현황은 '직접처리' 503건, '기관이송' 345건, '처리불가' 54건 순으로 나타남.
- '기관이송' 및 '처리불가' 구성비는 전년대비 감소하였고, '직접처리'는 증가함.

- 관광불편신고 처리방법별 현황(2019~2023년) -



※ 불편 외 사항 제외

(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
직접처리	692	59.4	212	58.2	48	40.0	123	42.7	503	55.8
기관이송	396	34.0	146	40.1	70	58.3	136	47.2	345	38.2
처리불가	77	6.6	6	1.7	2	1.7	29	10.1	54	6.0
총 계	1,165	100.0	364	100.0	120	100.0	288	100.0	902	100.0

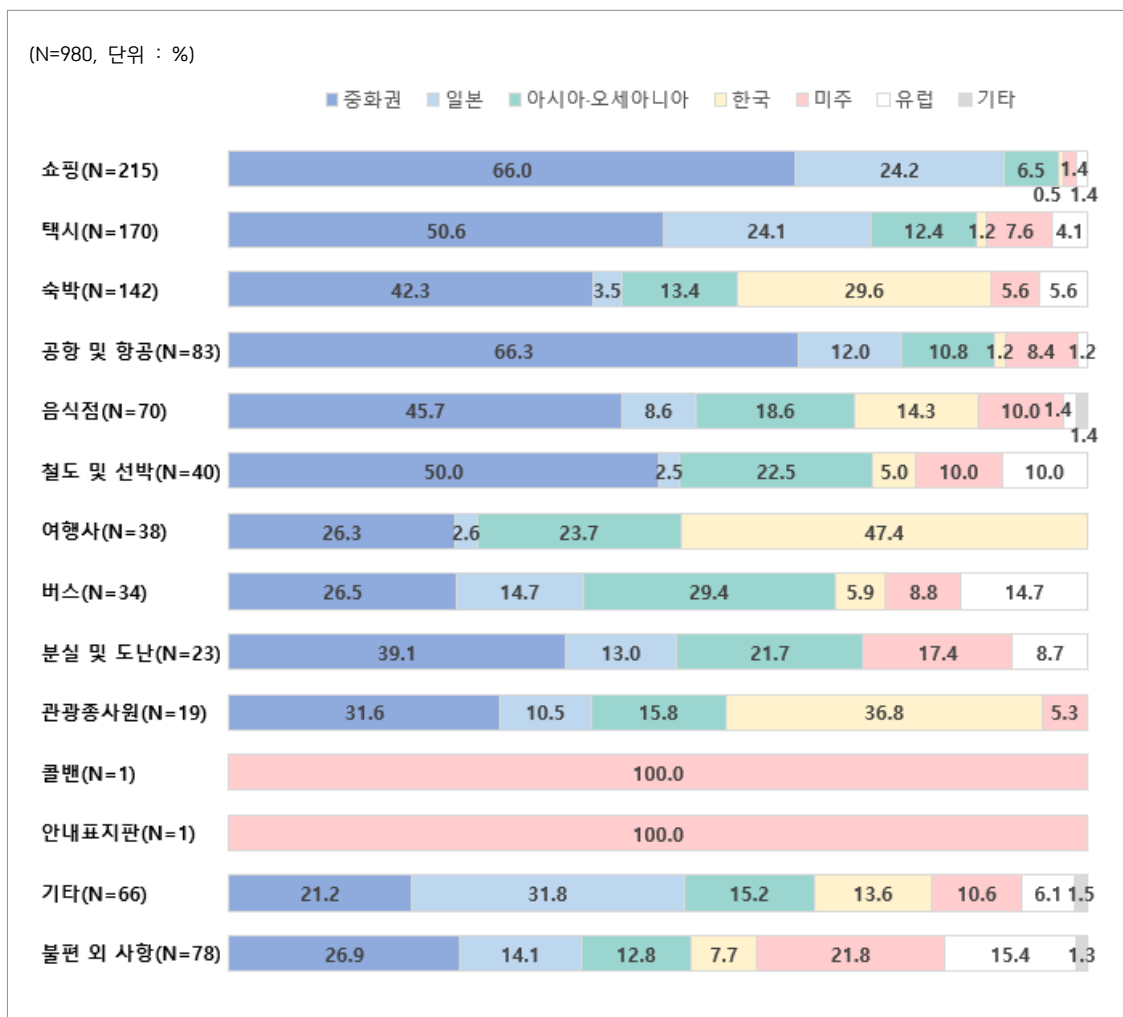
※ 불편 외 사항 제외

2 관광불편신고 유형별 특성 및 개선 사항

1) 신고 유형별 국가 분포 및 접수방법 현황

- 2023년 관광불편신고 유형별/국가별 분석 결과 내국인 신고 비율이 높은 유형은 ‘숙박’, ‘여행사’, ‘관광종사원’ 등으로 나타남. 중화권은 ‘쇼핑’, ‘공항 및 항공’ 관련, 일본은 ‘쇼핑’, ‘택시’ 관련, 아시아·오세아니아는 ‘버스’ 관련 신고 비율이 상대적으로 높은 편임.

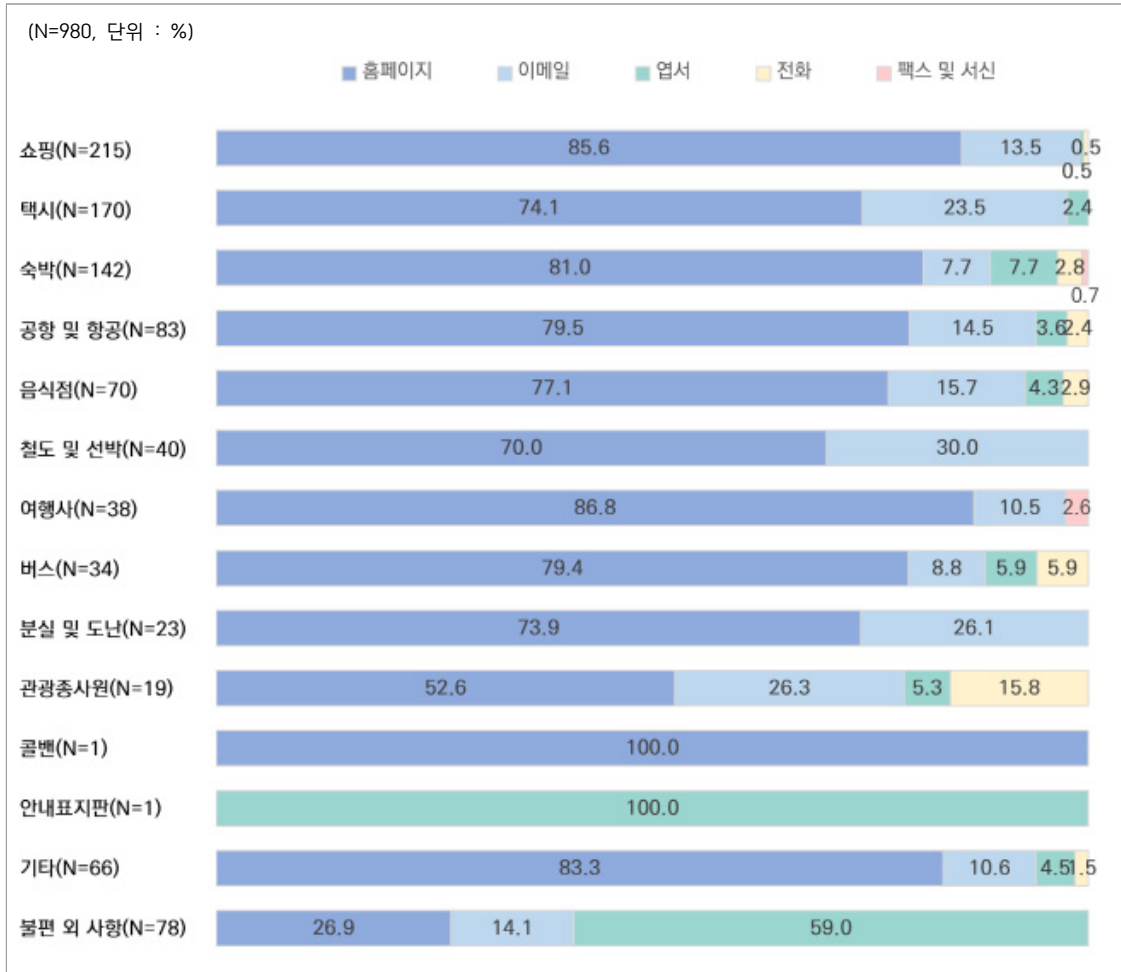
- 2023년 관광불편신고 유형별/국가별 현황 -



※ 불편 외 사항 포함

- 2023년 관광불편신고 유형별/접수방법별 분석 결과 ‘홈페이지’를 통한 접수비율이 대부분의 유형에서 높게 나타났으며, 불편 외 사항의 경우 ‘엽서’를 통한 접수 비율이 상대적으로 높은 편임.

- 2023년 관광불편신고 유형별/접수방법별 현황 -



※ 불편 외 사항 포함

2) 주요 유형별 불편내용 및 개선 사항

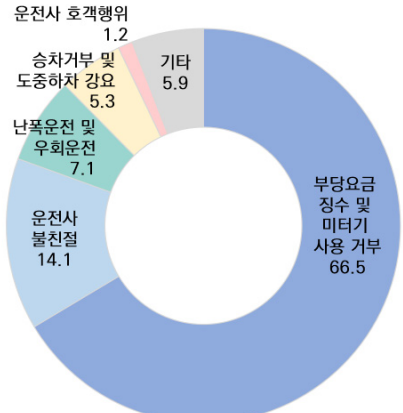
① 쇼핑

- 쇼핑 관련 신고는 215건으로 집계되었으며, 세부 불편 내용은 ‘가격시비’ 27.9%, ‘부가세 환급’ 24.7%, ‘환불 및 제품 교환요청’ 13.0% 등의 순으로 나타남.
- 주요 개선 사항으로 바가지요금 근절을 위한 대책 마련, 국민참여형 합동점검단 운영, 쇼핑 관광 촉진을 위한 편의 강화 사업 추진, 박람회 개최를 통한 산업 맞춤 지원, 부당요금 불편 원스톱 처리 지원 등이 추진됨.

쇼핑 불편사항 세부 내용	주요 개선 사항																
<p>(N=215, %)</p> <table border="1"> <caption>쇼핑 불편사항 세부 내용 (N=215, %)</caption> <thead> <tr> <th>분류</th> <th>비율 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>가격시비</td> <td>27.9</td> </tr> <tr> <td>부가세 환급</td> <td>24.7</td> </tr> <tr> <td>환불 및 제품 교환요청</td> <td>13.0</td> </tr> <tr> <td>타송지연 및 내역오류</td> <td>10.7</td> </tr> <tr> <td>불친절</td> <td>10.7</td> </tr> <tr> <td>기타</td> <td>11.2</td> </tr> <tr> <td>제품 및 맞춤 불량</td> <td>1.9</td> </tr> </tbody> </table>	분류	비율 (%)	가격시비	27.9	부가세 환급	24.7	환불 및 제품 교환요청	13.0	타송지연 및 내역오류	10.7	불친절	10.7	기타	11.2	제품 및 맞춤 불량	1.9	<ul style="list-style-type: none"> ☑ 7대 관광 특구 및 전통시장 바가지요금 근절을 위한 대책 마련 ☑ 바가지요금 근절 위한 특별점검 실시 ☑ 외국인 관광객 쇼핑 관광 촉진을 위한 편의 강화 사업 추진 ☑ 우수 관광기념품 선정 및 관광기념품 박람회 개최를 통해 관련 산업 맞춤 지원 ☑ 외국인 관광객의 부당요금 불편 원스톱 처리 지원을 위해 ‘서초여행자지원센터’ 개소 ☑ 쇼핑관광 경쟁력 강화 및 내수경제 활성화를 위한 지자체 대상 지역 쇼핑관광 기반 조성사업 공모 실시
분류	비율 (%)																
가격시비	27.9																
부가세 환급	24.7																
환불 및 제품 교환요청	13.0																
타송지연 및 내역오류	10.7																
불친절	10.7																
기타	11.2																
제품 및 맞춤 불량	1.9																

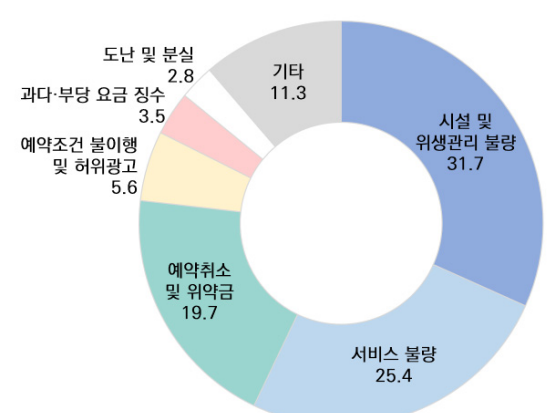
② 택시

- 택시 관련 신고는 170건으로 집계되었으며, 세부 불편 내용은 ‘부당요금 징수 및 미터기 사용거부’ 66.5%, ‘운전자 불친절’ 14.1%, ‘난폭운전 및 우회운전’ 7.1% 등의 순으로 나타남.
- 주요 개선 사항으로 심야시간 택시 이용 불편 해소를 위한 정책 추진, 외국인 관광객 택시 호출 편의 개선 도모, 불친절 기사 제재 및 회사 경영평가를 통해 택시 서비스 관리 지속 강화, 장애인 콜택시 광역 운영, 관광택시 활성화를 위한 예약·편의 개선 및 할인 이벤트 제공 등이 추진됨.

택시 불편사항 세부 내용	주요 개선 사항
<p>(N=170, %)</p>  <p>운전자 호객행위 1.2%</p> <p>승차거부 및 도중하차 강요 5.3%</p> <p>난폭운전 및 우회운전 7.1%</p> <p>운전자 불친절 14.1%</p> <p>부당요금 징수 및 미터기 사용 거부 66.5%</p> <p>기타 5.9%</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☑ 심야시간 택시 이용 불편 해소를 위한 정책 추진 ☑ 외국인 택시 호출 이용 불편해소 추진 ☑ 불친절 기사 제재·회사 경영평가를 통해 택시 서비스 관리 지속 강화 ☑ 장애인 콜택시 광역 운영으로 교통약자의 택시 이용 편의 개선 ☑ 관광택시 활성화를 위한 예약 편의 개선 및 할인 이벤트 제공

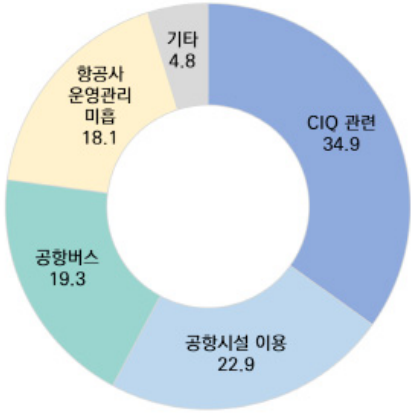
③ 숙박

- 숙박 관련 신고는 142건으로 집계되었으며, 세부 불편 내용은 ‘시설 및 위생관리 불량’ 31.7%, ‘서비스 불량’ 25.4%, ‘예약취소 및 위약금’ 19.7%, ‘예약조건 불이행 및 허위광고’ 5.6% 등의 순으로 나타남.
- 주요 개선 사항으로 숙박 플랫폼 최종 결제 가격 관련 소비자 피해예방주의보 발표, 주요 관광 권역 호텔·콘도에서 외국인력 고용이 가능하도록 추진, 숙박 인프라 확충을 위한 종합개선대책 수립 및 추진, 공유숙박플랫폼에 맞는 제도 개선을 통한 미등록 숙박업 관리 및 단속 필요성 제기, 불법 숙박업소 단속 진행 및 안전신문고 신설 등이 추진됨.

숙박 불편사항 세부 내용	주요 개선 사항
<p>(N=142, %)</p>  <p>도난 및 분실 2.8%</p> <p>과다·부당 요금 징수 3.5%</p> <p>예약조건 불이행 및 허위광고 5.6%</p> <p>예약취소 및 위약금 19.7%</p> <p>서비스 불량 25.4%</p> <p>시설 및 위생관리 불량 31.7%</p> <p>기타 11.3%</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☑ 숙박 플랫폼 최종 결제 가격 관련 소비자 피해예방주의보 발표 ☑ 주요 관광 권역 호텔·콘도에서 외국인력 고용이 가능하도록 추진 ☑ 숙박 인프라 확충을 위한 종합개선대책 수립 및 추진 ☑ 빈대진단 긴급 컨설팅 실시 및 숙박 플랫폼을 통해 빈대 안심 마크 표기로 이용객 선택권 강화 추진 ☑ 공유숙박플랫폼에 맞는 제도 개선을 통한 숙박업 관리 및 단속 필요 ☑ 주택 단기 임대를 가장한 불법 숙박업소 단속 ☑ 불법 숙박업소 신고를 위한 안전신문고 신설 ☑ 국내 소비 회복 및 지역관광 활성화를 위한 대한민국 숙박세일 페스타 추진 ☑ 품질인증 숙박업소 여행상품 출시 ☑ 전국 야영장 대상 덤프스테이션 설치지원 사업 추진 ☑ 민박업소 대상 안전·위생 관련 교육 컨설팅 및 지원

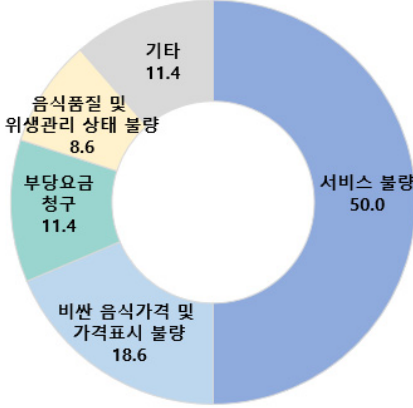
④ 공항 및 항공

- 공항 및 항공 관련 신고는 83건으로 집계되었으며, 세부 불편 내용은 ‘CIQ 관련’ 34.9%, ‘공항시설 이용’ 22.9%, ‘공항버스’ 19.3%, ‘항공사 운영관리 미흡’ 18.1% 등의 순으로 나타남.
- 주요 개선 사항으로 외국인 환승객 무사증 입국 허가 재개, 항공 이용객 수요 급증에 대비한 개선 사업 추진, 공항 이용정보를 볼 수 있는 실시간 온라인 서비스 개시, 공항버스 심야 운행 재개 및 신규 노선 신설, 빈대 차단 방역망 강화, 항공편 정시 운항률을 높이기 위한 다각적 정책 추진, 항공사 관련 소비자 보호 및 취약분야 집중 관리, 반려동물 쉼터 개장, 관광약자의 공항 이용 편의 지원을 위한 안심여행센터 개소 등이 추진됨.

공항 및 항공 불편사항 세부 내용	주요 개선 사항												
<p>(N=83, %)</p>  <table border="1"> <caption>공항 및 항공 불편사항 세부 내용 (N=83, %)</caption> <thead> <tr> <th>분류</th> <th>비율 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CIQ 관련</td> <td>34.9</td> </tr> <tr> <td>공항시설 이용</td> <td>22.9</td> </tr> <tr> <td>공항버스</td> <td>19.3</td> </tr> <tr> <td>항공사 운영관리 미흡</td> <td>18.1</td> </tr> <tr> <td>기타</td> <td>4.8</td> </tr> </tbody> </table>	분류	비율 (%)	CIQ 관련	34.9	공항시설 이용	22.9	공항버스	19.3	항공사 운영관리 미흡	18.1	기타	4.8	<ul style="list-style-type: none"> ☑ 관광산업 활성화를 위해 외국인 환승객 무사증 입국 허가 재개 ☑ 항공 이용객 수요 급증에 대비한 개선 사업 추진 ☑ 공항 이용정보를 실시간으로 볼 수 있는 온라인 서비스 개시 ☑ 공항버스 심야 운행 재개 및 신규 노선 신설 ☑ 전국 14개 공항 ‘빈대 차단’ 방역망 가동 ☑ 항공편 정시 운항률을 높이기 위한 다각적 정책을 통해 서비스 개선 유도 ☑ 항공사 관련 소비자 보호 및 취약분야 집중 관리 ☑ 증가하는 반려동물 동반 항공 이용객을 위한 펫프렌들리 환경 마련 ☑ 관광약자의 공항 이용 편의 지원을 위해 ‘안심여행센터’ 개소
분류	비율 (%)												
CIQ 관련	34.9												
공항시설 이용	22.9												
공항버스	19.3												
항공사 운영관리 미흡	18.1												
기타	4.8												


⑤ 음식점

- 음식점 관련 신고는 70건으로 집계되었으며, 세부 불편 내용은 ‘서비스 불량’ 50.0%, ‘비싼 음식가격 및 가격표시 불량’ 18.6%, ‘부당요금 청구’ 11.4%, ‘음식품질 및 위생관리 상태 불량’ 8.6% 등의 순으로 나타남.
- 주요 개선 사항으로 바가지요금 근절을 위한 정량표시제 시행, 전통시장 시설 현대화 사업 추진, 휴가지 다중이용시설 내 음식점 등에 대한 선제적 안전관리 실시, 철도 역사 내 음식점 위생 환경 조성, QR코드 활용한 스마트 외국어 메뉴판 보급, 음식점 무료 위생 컨설팅 진행 등이 추진됨.

음식점 불편사항 세부 내용	주요 개선 사항
<p>(N=70, %)</p>  <p>서비스 불량 50.0</p> <p>비싼 음식가격 및 가격표시 불량 18.6</p> <p>부당요금 청구 11.4</p> <p>음식품질 및 위생관리 상태 불량 8.6</p> <p>기타 11.4</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☑ 바가지요금 근절을 위한 정량표시제 시행 ☑ 전통시장 안전·편의 시설 개선을 위한 시설현대화 사업 추진 ☑ 여름 휴가철에 앞서 휴가지 다중이용시설 내 음식점 등에 대한 선제적 안전관리 실시 ☑ 철도 역사 내 음식점 위생 환경 조성 ☑ QR코드 활용한 스마트 외국어 메뉴판 보급 ☑ 음식점 위생관리 도움 위한 무료 컨설팅 진행 ☑ 축제 먹거리 바가지요금 근절을 위한 간담회 개최, 착한 가격 캠페인 추진 ☑ 음식명 외국어 번역 기준 확립 및 음식명 DB구축·확산

⑥ 철도 및 선박

- 철도 및 선박 관련 신고는 40건으로 집계되었으며, 세부 불편 내용은 ‘철도’ 50.0%, ‘지하철’ 40.0%, ‘선박’ 10.0%의 순으로 나타남.
- 주요 개선 사항으로 노후 철도역사 개량 및 스마트 역사 시범조성 추진, 외국인 열차 예매 편의 개선, 모바일 연계 철도 편의서비스 지원, 지하철 혼잡도 개선 위한 운행횟수 및 전동차 증차 추진, 외국인 지하철 이용 활성화를 위한 맞춤형 사업 발굴 등이 추진됨.

철도 및 선박 불편사항 세부 내용	주요 개선 사항
<p>(N=40, %)</p>  <p>철도 50.0</p> <p>지하철 40.0</p> <p>선박 10.0</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☑ 노후 철도역사 개량 및 스마트 역사 시범조성 추진 ☑ 외국인 열차 예매 편의 개선 ☑ 모바일 연계 철도 편의서비스로 보다 신속한 철도여행 지원 ☑ 인공지능 기반 철도시설물 자동점검 시스템 개시 ☑ 지하철 혼잡도 개선을 위해 혼잡시간대 운행횟수 추가 및 전동차 증차 추진 ☑ 외국인 지하철 이용객 이용 활성화 및 편의 개선을 위한 맞춤형 사업 발굴 및 추진 ☑ 서울지하철 이용 정보 안내, 24시간 시민용 챗봇 서비스 개시 ☑ 지하철 이용 고객 아이디어를 반영한 시민 친화형 정책 추진 ☑ 기후위기 대응 및 고물가 시대 가계 부담 경감을 위한 대중교통 무제한 정기 이용권 도입 추진

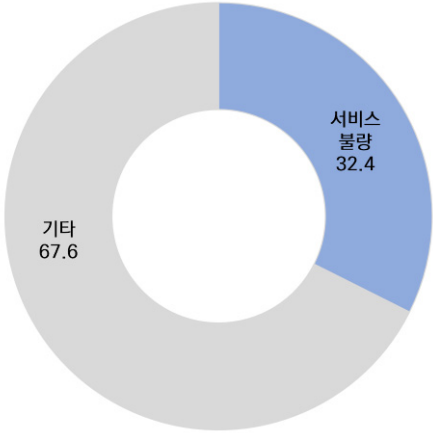
⑦ 여행사

- 여행사 관련 신고는 38건으로 집계되었으며, 세부 불편 내용은 ‘안내서비스 불량’ 26.3%, ‘옵션상품 등 쇼핑 관련’ 23.7%, ‘계약조건 불이행’ 18.4%, ‘계약해지 및 환불’ 7.9% 등의 순으로 나타남.
- 주요 개선 사항으로 시장질서 개선을 위한 공정상생협력센터 출범, 무등록 여행업체 및 무자격 가이드 집중 단속, 여행업 대상 준법 교육 실시, 인바운드 여행업 관광생태계 조기 회복 지원 사업, 종합여행사 대상 관광통역안내사 고용 표준계약 체결 실적 관리, 여행사의 국제선 항공권 취소 관련 불공정 약관 시정 조치, 안전여행상품 선정을 통해 여행자 선택권 강화, 챗 GPT 기반 여행정보 AI 베타서비스 개설 등이 추진됨.

여행사 불편사항 세부 내용	주요 개선 사항												
<p>(N=38, %)</p> <table border="1"> <caption>여행사 불편사항 세부 내용 (N=38, %)</caption> <thead> <tr> <th>분류</th> <th>비율 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>안내서비스 불량</td> <td>26.3</td> </tr> <tr> <td>옵션상품 등 쇼핑 관련</td> <td>23.7</td> </tr> <tr> <td>계약조건 불이행</td> <td>18.4</td> </tr> <tr> <td>계약해지 및 환불</td> <td>7.9</td> </tr> <tr> <td>기타</td> <td>23.7</td> </tr> </tbody> </table>	분류	비율 (%)	안내서비스 불량	26.3	옵션상품 등 쇼핑 관련	23.7	계약조건 불이행	18.4	계약해지 및 환불	7.9	기타	23.7	<ul style="list-style-type: none"> ☑ 덤핑관광 근절 및 여행산업 시장질서 개선을 위해 ‘공정상생협력센터’ 출범 ☑ 관광 질서 확립을 위한 무등록 여행업체 및 무자격 가이드 단속 ☑ 여행업 피해 예방을 위해 여행업 대상 준법 교육 실시 ☑ 인바운드 여행업 관광생태계 조기 회복 지원 ☑ 종합여행업 대상 국고보조사업 추진 시 관광통역안내사 고용 표준계약 체결 실적 관리 ☑ 여행업계 DX지원을 통한 디지털 혁신 및 성장지원 강화 ☑ 주요 여행사, 영업시간 외 국제선 항공권 취소 불가 불공정 약관 시정 조치 ☑ 안전여행상품 및 여행가는 달 지역여행상품 선정을 통해 여행자 선택권 강화 ☑ 관광통역안내사의 한국 문화 안내 서비스 품질 제고를 위한 전문 교육 실시 ☑ 챗 GPT 기반 ‘여행정보 AI’ 베타서비스 개설 및 MZ세대 겨냥 여행상품 출시
분류	비율 (%)												
안내서비스 불량	26.3												
옵션상품 등 쇼핑 관련	23.7												
계약조건 불이행	18.4												
계약해지 및 환불	7.9												
기타	23.7												

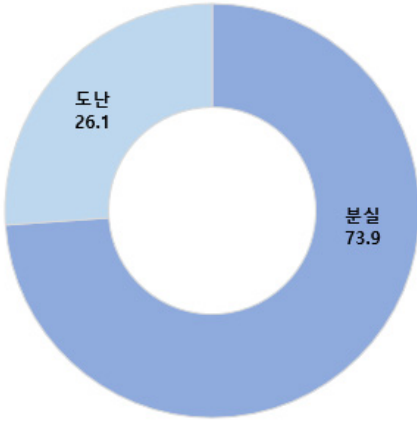
⑧ 버스

- 버스 관련 신고는 34건으로 집계되었으며, 세부 불편 내용은 ‘서비스 불량’ 32.4%, ‘기타’ 67.6% 순으로 나타남.
- 주요 개선 사항으로 마을버스 차내 혼잡도 안내 시행, 대중교통 수요가 많은 구간에 급행버스 노선 신설, 버스 혼잡노선 현장 점검 및 해소 방안 마련 추진, 버스터미널 이용객 대상 실태조사 실시, 마을버스 차내 혼잡도 안내 시행, 양쪽 승하차 가능한 양문형 저상버스 도입, 이커머스 플랫폼 내 외국인 여행객 대상 고속버스 예약 서비스 론칭 등이 추진됨.

버스 불편사항 세부 내용	주요 개선 사항
<p>(N=34, %)</p>  <p>서비스 불량 32.4 기타 67.6</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☑ 휴·폐업 버스노선 및 터미널 사업 정상화 지원을 통해 국민 이동권 강화 추진 ☑ 대중교통 수요가 많은 구간에 급행버스 노선 신설 ☑ 버스 혼잡노선 현장 점검 및 해소 방안 마련 추진 ☑ 버스터미널 이용객 안전시설 개선을 위한 실태조사 실시 ☑ 마을버스 차내 혼잡도 안내 시행 ☑ 양쪽 승하차 가능한 양문형 저상버스 도입 ☑ 글로벌 여행/레저 이커머스 플랫폼, 한국 교통수단 이용 편리성 강화 ☑ 동절기 버스 이용객 불편 개선을 위해 온열의자 확대 추진

⑨ 분실 및 도난

- 분실 및 도난 관련 신고 건수는 23건, 구성비는 2.5%로 집계됨. 세부 불편 내용으로는 ‘분실’ 73.9%, ‘도난’ 26.1%의 순으로 나타남.
- 주요 개선 사항으로 분실여권 찾기 서비스, 노후화된 명동·이태원 관광경찰센터 시설 개선, 외국어 응급 신고 전담 인력 투입 등이 추진됨.

분실 및 도난 불편사항 세부 내용	주요 개선 사항
<p>(N=23, %)</p>  <p>도난 26.1 분실 73.9</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☑ ‘분실여권 찾기 서비스’ 시행 ☑ 노후화된 명동·이태원 관광경찰센터 시설 개선 추진 ☑ 외국어 응급 신고 전담 인력 투입으로 대응시간 단축 도모

⑩ 관광종사원

- 관광종사원 관련 신고 건수는 19건, 구성비는 2.1%로 집계됨. 세부 불편 내용으로는 ‘응대태도 불량 및 불친절’ 57.9%, ‘미숙한 안내 서비스’ 21.1%, ‘무성의한 태도’ 21.1% 등의 순으로 나타남.
- 주요 개선 사항으로 미래형 관광인재 양성 교육으로 관광업계 취업 희망자 및 재직자의 실무 역량 강화, 무슬림 관광객을 위한 현장 통역 안내 전문 인력 배출, 관광종사원 및 예비종사원 관광 전문가 역량 강화 교육, 서울시 공식 의료관광 통역 전문인력 배출 등이 추진됨.

관광종사원 불편사항 세부 내용 (N=19, %)	주요 개선 사항
<p>무성의한 태도 21.1</p> <p>미숙한 안내 서비스 21.1</p> <p>응대태도 불량 및 불친절 57.9</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☑ 미래형 관광인재 양성 교육으로 관광업계 취업 희망자 및 재직자의 실무 역량 강화 ☑ 무슬림 관광객을 위한 현장 통역 안내 전문 인력 배출 ☑ 관광종사원 및 예비종사원 관광 전문가 역량 강화 교육 실시 ☑ 의료관광통역 전문 인력 배출

3 관광불편신고 분석 총평

1) 2023년 불편사항 접수는 총 902건으로 외국인 신고가 큰 폭으로 증가함

- 코로나19 영향으로 2020~2022년 신고 접수가 큰 폭으로 감소하였으나(2020년 364건, 2021년 120건, 2022년 288건), 엔데믹 전환을 맞은 2023년에는 전반적 관광산업의 회복에 따라 불편사항 신고 접수가 큰 폭으로 증가함. 즉, 2023년에는 2022년 대비 614건이 증가한 902건이 접수되었으며, 이는 2019년의 1,165건 대비 77.4% 수준으로 나타남.
- 내국인의 신고는 전년과 유사한 94건(2022년 95건)이 접수되어 1.0% 감소한 반면, 2023년 방한 입국객 증가에 따라 큰 폭의 증가를 보인 외국인 신고 건수는 전년대비 615건 증가한 808건(2022년 193건)으로 318.6% 증가를 보임.

2) 외국인은 ‘쇼핑’과 ‘택시’, 내국인은 ‘숙박’ 유형이 가장 높은 순위

- 불편사항 유형 중 ‘쇼핑’ 관련 신고의 구성비는 23.8%(전년대비 +16.2%)로 가장 높은 비율을 차지함. 쇼핑 관련 신고는 내국인 0.5%, 외국인 99.5%로 외국인 신고 건이 대부분이며, 세부 불편신고 내용으로는 ‘가격시비’ 27.9%, ‘부가세 환급’ 24.7%, ‘환불 및 제품 교환요청’ 13.0% 등임. 2019년 쇼핑 유형 세부 내용 구성비와 비교하면, ‘가격시비’ 관련 신고 구성비는 2019년 35.7%에서 2023년 27.9%로 7.8% 감소한 데 반해, ‘부가세 환급’ 관련 신고 접수는 2023년 24.7%를 차지하며, 2019년 9.5%에 비해 15.2% 증가해 상반된 양상을 보임.
- 다음으로 높은 비율을 차지한 ‘택시’ 관련 신고는 구성비 18.8%로, 2019년(16.7%)와 유사한 수준으로 집계됨. 택시 관련 신고 역시 외국인 신고 건이 대부분이며(내국인 1.2%, 외국인 98.8%), 세부 불편신고 내용으로는 ‘부당요금 징수 및 미터기 사용 거부’ 66.5%, ‘운전자 불친절’ 14.1%, ‘난폭운전 및 우회운전’ 7.1% 등의 순임. 2019년의 구성비와 비교하면 ‘부당요금 징수 및 미터기 사용 거부’ 관련 신고는 2019년 44.1%에서 2023년 66.5%로 증가한 데 반해, ‘난폭운전 및 우회운전’ 관련 신고는 2019년 21.5%에서 2023년 7.1%로 감소를 보여 코로나19 기간 전후 간 차이를 보임.
- 세 번째로 높은 ‘숙박’ 관련 신고는 구성비 15.7%로 집계되었으며, 이는 내국인 불편사항 접수 비율의 44.7%로 내국인의 불편사항 유형 중 가장 높은 비율을 차지함. 세부 불편신고 내용으로는 ‘시설 및 위생관리 불량’ 31.7%, ‘서비스 불량’ 25.4%, ‘예약취소 및 위약금’ 19.7% 등의 순임. 2019년 숙박 유형 불편사항의 구성비와 비교하면, ‘시설 및 위생관리 불량’(2019년 20.0%, 2023년 31.7%), ‘예약취소 및 위약금’(2019년 16.1%, 2023년 19.7%) 관련 신고는 2019년 대비 증가한 데 반해, ‘서비스 불량’ 관련 신고는 2019년 29.0%에서 2023년 25.4%로 감소를 보임.
- 그 밖에 ‘공항 및 항공’(9.2%), ‘음식점’(7.8%), ‘철도 및 선박’(4.4%), ‘여행사’(4.2%), ‘버스’(3.8%), ‘분실 및 도난’(2.5%), ‘관광종사원’(2.1%), ‘콜밴’(0.1%), ‘안내표지판’(0.1%)의 각 구성비는 10.0% 이내로 낮은 비율을 차지함. 유형별로 대부분 2019년 대비 10건 내외의 낮은 증감을 보였으나, ‘여행사’ 관련 신고는 2019년 78건에서 2023년 38건으로 40건 감소를 보임.

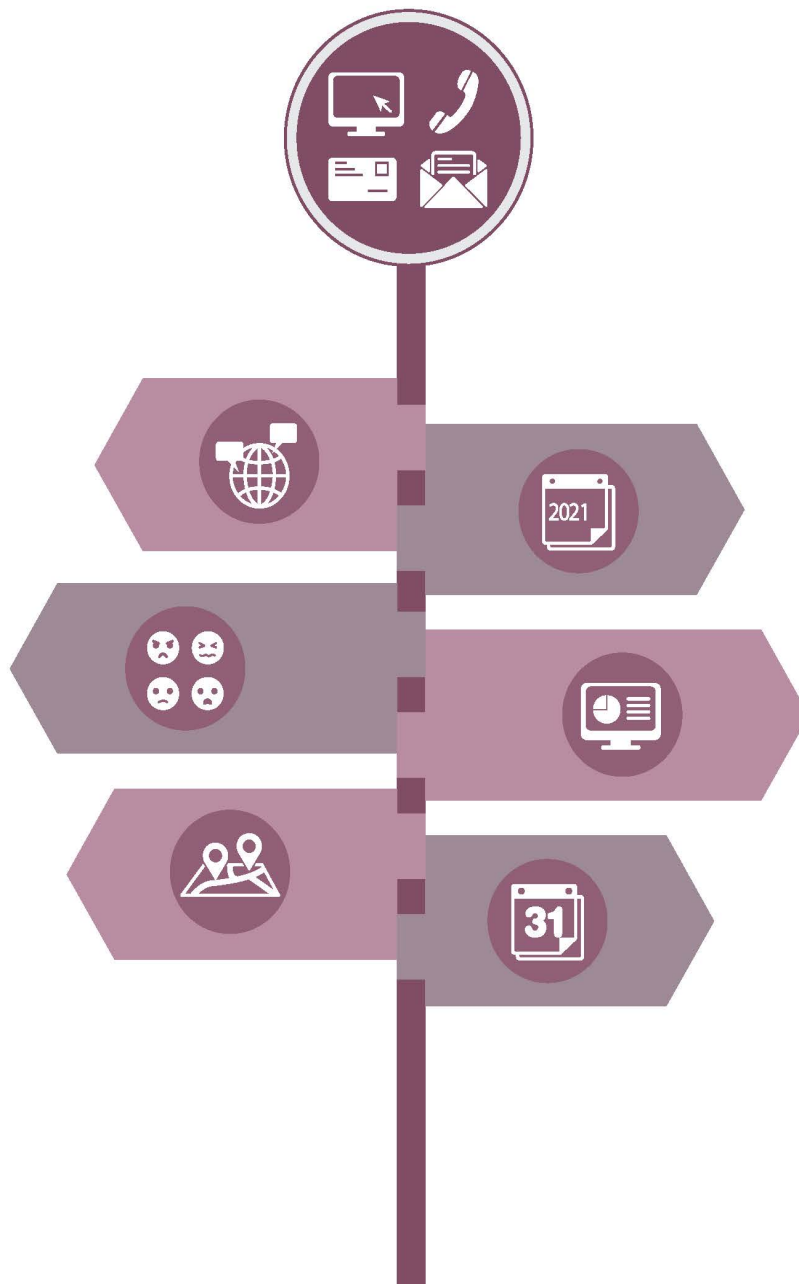
3) 국가별 관광불편신고 접수현황은 2019년 분포와 유사성 높아짐

- 2023년 역시 외국인 신고 건수가 전년대비 크게 증가한 가운데, 국가별 분포는 중화권 47.3%(464건), 일본 16.1%(158건), 아시아·오세아니아 13.5%(132건), 한국 10.2%(100건), 미주 7.8%(76건), 유럽 4.8%(47건) 등의 순으로 집계됨. 2022년과 비교하면, 2023년 8월 중국 단체관광 재개 등 중국의 엔데믹 기조에 따라 중화권 방한객이 증가해 2022년 구성비 13.2%(41건)에 그쳤던 중화권의 신고 건수가 2023년 47.3%(464건)로 코로나19 이전인 2019년도와 근접한 수준(2019년 중화권 42.7%, 528건)으로 증가함.
- 한편, 일본의 신고 건수는 구성비 16.1%(158건)로 2019년(22.1%, 273건)과 다소 차이가 있는 상황이나, 중화권을 비롯해 대부분 국가의 분포가 2019년에 보다 근접한 형태로 집계된 점이 특이할 만한 점임.

4) 신고 발생지역은 ‘서울’ 집중도 증가, 부산/인천 지역 신고 증가

- 2023년 신고 지역별 현황으로 ‘서울’이 구성비 54.8%(494건)로 전년대비 15.9% 증가를 보임. 서울 지역은 2019년 60.9%의 높은 집중도를 보였으나, 코로나19 기간 동안 외국인 신고 건수 감소로 서울 이외 지역으로 분산되어온 바 있음. 2021년 서울 신고 접수 비율 28.3%로 가장 낮은 수준을 기록한 이래 2022년 38.9%로 서울 집중도가 다소 증가한 이후, 2023년 54.8%로 서울 집중도가 높아진 경향을 보임.
- ‘부산’은 구성비 13.4%(121건)로 전년대비 6.4% 감소를 보였음. 부산 지역은 2022년 10월에 개최된 BTS 관련 행사 참가를 위한 외국인의 예약 관련 신고 증가로 신고 비율이 높아져 19.8%의 구성비를 보였으나, 2023년 다시 그 비율이 낮아져 13.4%를 기록하였으며, 이는 2019년 부산의 구성비 9.8%에 비해서는 높아진 결과임.
- 한편, ‘인천’은 2023년 구성비 12.1%(109건)로 2019년 이후 구성비에 있어 큰 차이가 없이 유지되어 왔으며, 2022년 이후 증가 추세를 보이고 있음.

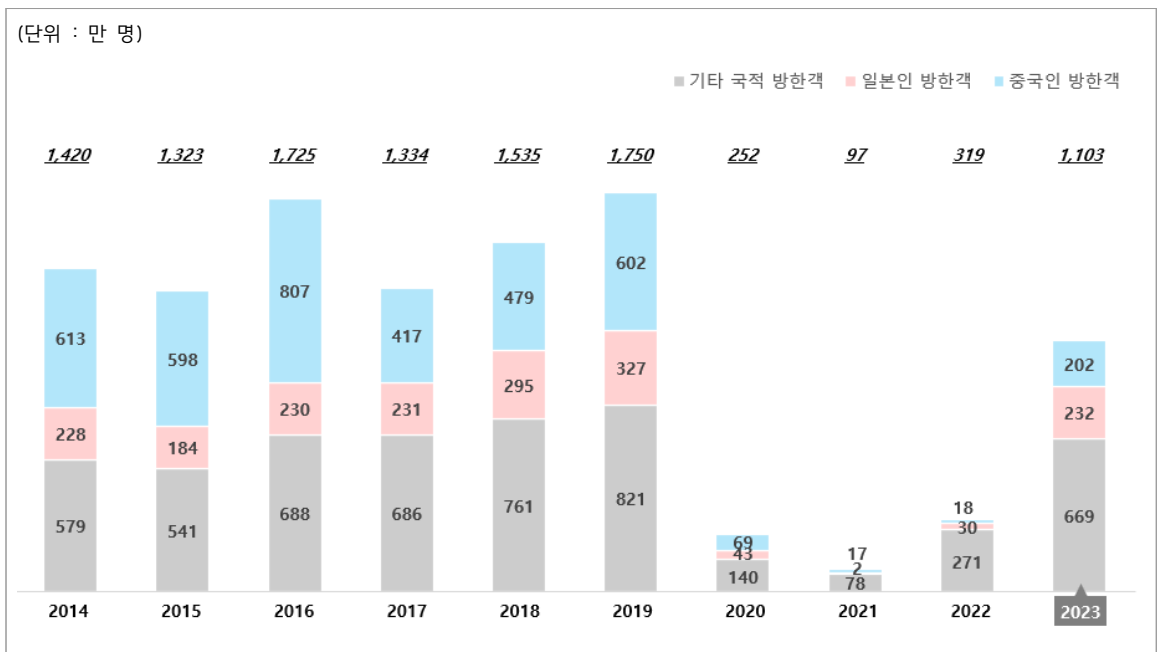
관광불편신고 현황



1 연도별 접수현황

- 2014년은 불편사항이 1,060건 접수되었고, 2015년은 중동호흡기 증후군 영향으로 인해 996건으로 다소 감소하였으나 2016년은 다시 증가세로 전환되어 1,199건이 접수됨.
- 2017년 3월 중순부터 중국 단체여행객 여행 금지 조치로 인해 방한 외래객은 2016년 대비 22.7% 감소한 1,334만여 명을 기록하였고 불편사항 접수 또한 1,184건으로 전년대비 감소함. 2018년 또한 여전히 중국 단체여행객 감소세가 지속되었으나, 방한 외래객은 1,535만여 명으로 증가해 불편사항은 전년대비 79건 증가한 1,263건이 접수됨. 2019년의 경우 방한 외래객은 1,750만여 명으로 집계되었고, 불편사항은 전년대비 98건 감소한 1,165건이 접수됨.
- 2020년은 코로나19의 영향으로 방한 외래객이 252만명으로 크게 감소하였으며, 이에 따라 불편사항 접수도 364건으로 큰 폭으로 감소함. 2021년 역시 코로나19 영향이 지속되어 불편신고는 전년대비 244건 감소한 120건이 접수됨. 2022년의 경우 코로나19로 인한 입국 제한 조치가 일부 완화됨에 따라, 불편사항은 전년대비 168건 증가한 288건이 접수되어 소폭 증가를 보임.
- 2023년은 코로나19 엔데믹 전환 이후 방한 관광이 회복세를 보이며, 전년대비 614건 증가한 902건이 접수됨.

【그림 1】 연도별/국가별 방한객 수(2014~2023년)



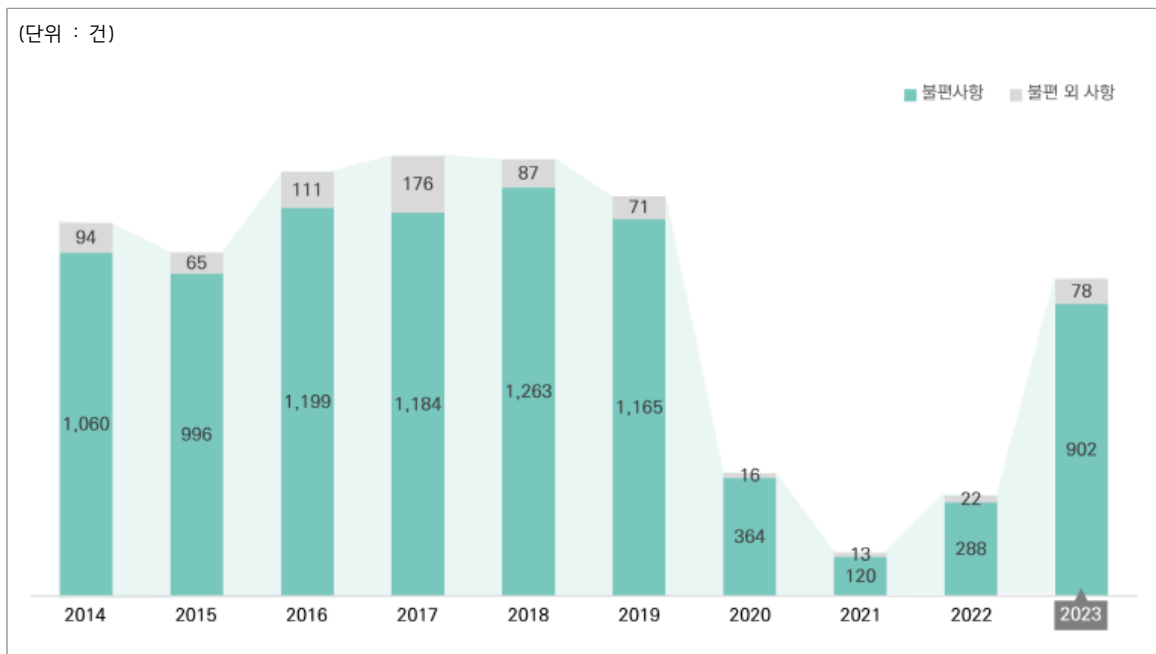
【표 1】 연도별 관광불편신고 접수현황(2014~2023년)

(단위 : 건)

연 도	불편사항	불편 외 사항	총 접수 건수
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
2021	120	13	133
2022	288	22	310
2023	902	78	980

【그림 2】 연도별 관광불편신고 접수현황(2014~2023년)

(단위 : 건)



※ 불편 외 사항 포함

2 유형별 접수현황

1) 관광불편신고 유형별 접수현황

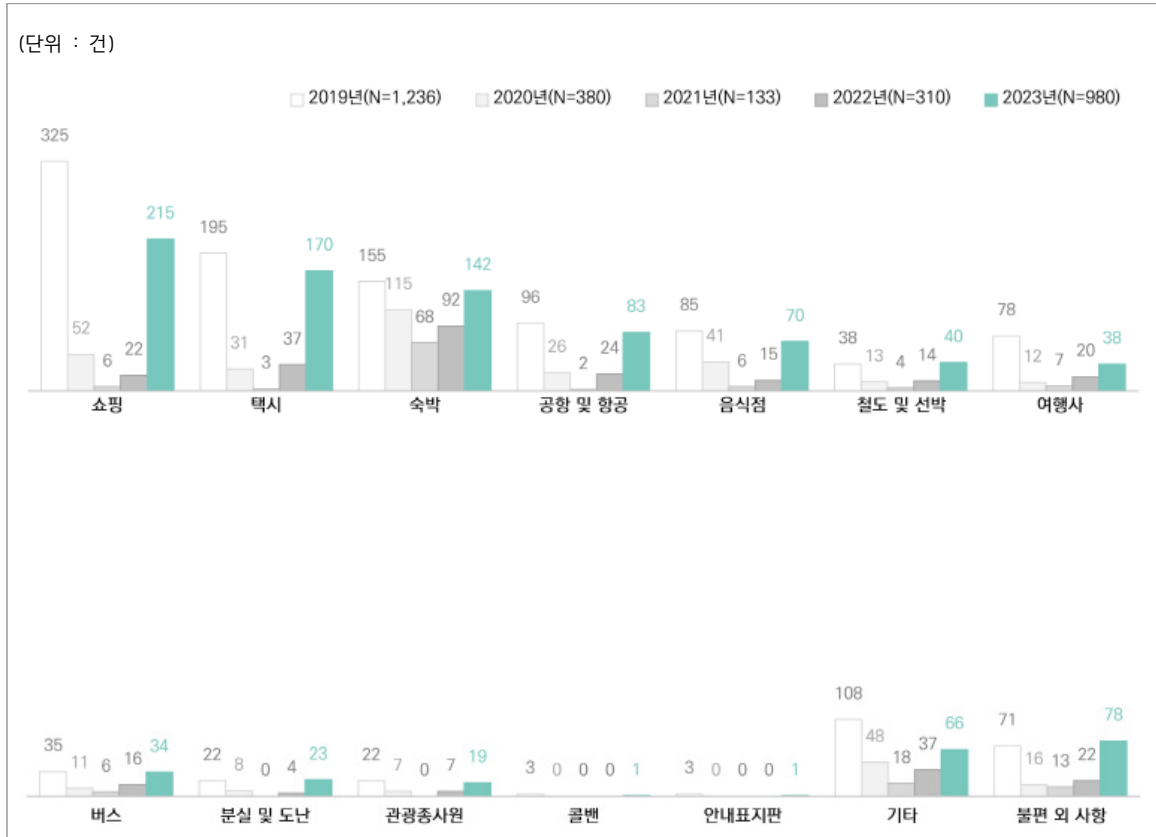
- 관광불편신고 유형별 접수현황에 따르면 코로나19 이후인 2020년부터 '숙박' 관련 신고가 가장 많은 비중을 차지하여 왔으나, 2023년은 코로나19 엔데믹 전환 이후 2019년과 동일하게 '쇼핑' 관련 신고가 215건으로 가장 많은 비중을 차지함.
- 다음으로 높은 비중을 차지한 '택시' 관련 신고는 170건으로 전년대비 133건 증가하였으며, 구성비 또한 6.0%p 증가한 18.8%로 집계됨.
- '숙박' 관련 신고는 코로나19 이전과 동일하게 택시에 이어 세 번째로 높은 비중을 차지하였으며, 전년대비 50건 증가한 142건이 접수되었으나, 전체 신고건수의 증가로 구성비는 절반 가까이 감소한 15.7%로 집계됨.
- '공항 및 항공' 관련 신고는 2019년 8.2%(96건), 2020년 7.1%(26건)로 유사한 구성비를 유지하다 2021년 1.7%(2건)로 감소함. 이후 2022년 구성비는 소폭 증가한 8.3%(24건), 2023년은 9.2%(83건)를 차지함.
- '음식점' 관련 신고 역시 전년대비 55건 증가한 70건이 접수되어 7.8%를 차지함.
- 그 밖에 '철도 및 선박'은 전년대비 26건이 증가한 40건으로 구성비 4.4%, '여행사'는 18건 증가한 38건으로 구성비 4.2%를 차지함. 이어 '버스'는 18건이 증가한 34건으로 구성비 3.8%, '분실 및 도난'은 19건이 증가한 23건이 접수되어 구성비 2.5%, '관광종사원'은 12건이 증가한 19건이 접수되어 구성비 2.1%, '콜밴' 및 '안내표지판'은 각 1건이 접수되어 각 0.1%를 차지함.
- 2023년 접수된 불편 외 사항(칭찬, 감사, 여행소감 등)은 78건으로 집계됨.

【표 2】 관광불편신고 유형별 접수현황(2019~2023년)

(단위 : 건, %)

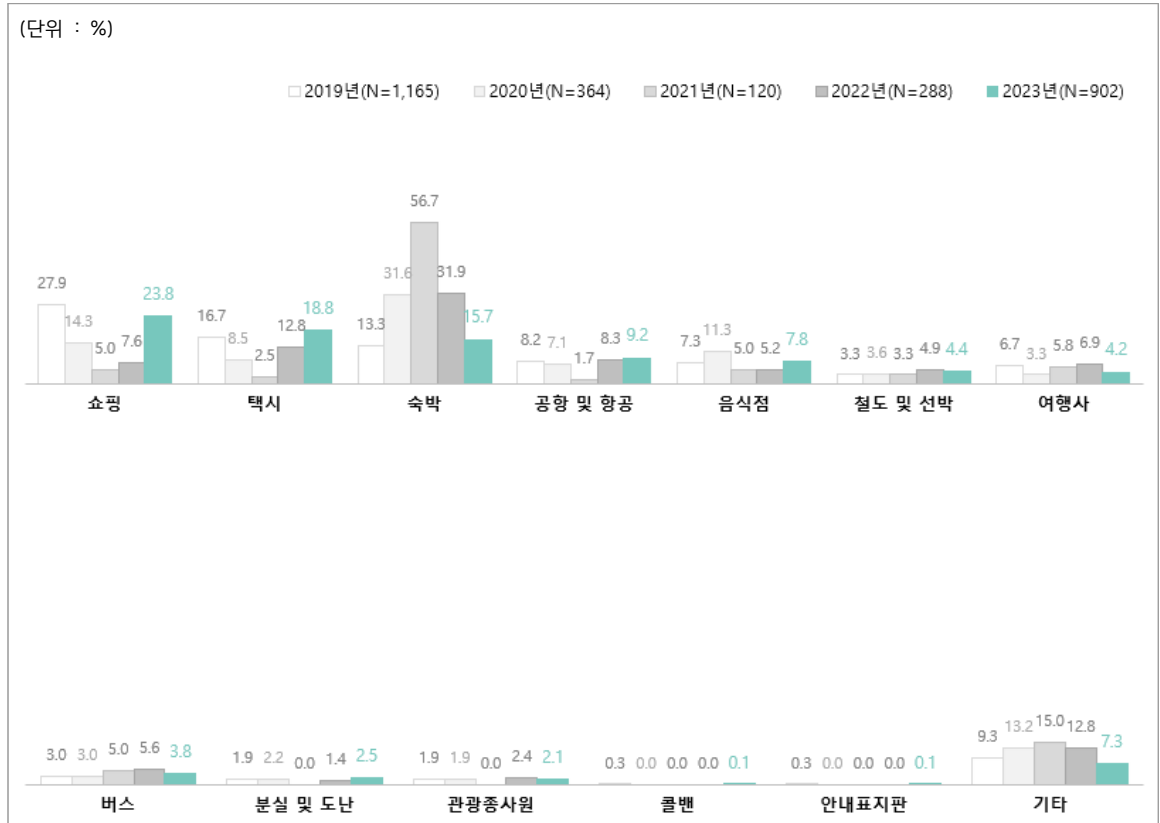
유형		2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
		건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
불편 사항	쇼핑	325	27.9	52	14.3	6	5.0	22	7.6	215	23.8
	택시	195	16.7	31	8.5	3	2.5	37	12.8	170	18.8
	숙박	155	13.3	115	31.6	68	56.7	92	31.9	142	15.7
	공항 및 항공	96	8.2	26	7.1	2	1.7	24	8.3	83	9.2
	음식점	85	7.3	41	11.3	6	5.0	15	5.2	70	7.8
	철도 및 선박	38	3.3	13	3.6	4	3.3	14	4.9	40	4.4
	여행사	78	6.7	12	3.3	7	5.8	20	6.9	38	4.2
	버스	35	3.0	11	3.0	6	5.0	16	5.6	34	3.8
	분실 및 도난	22	1.9	8	2.2	-	-	4	1.4	23	2.5
	관광종사원	22	1.9	7	1.9	-	-	7	2.4	19	2.1
	콜밴	3	0.3	-	-	-	-	-	-	1	0.1
	안내표지판	3	0.3	-	-	-	-	-	-	1	0.1
	기타	108	9.3	48	13.2	18	15.0	37	12.8	66	7.3
소 계		1,165	100.0	364	100.0	120	100.0	288	100.0	902	100.0
불편 외 사항		71		16		13		22		78	
총 계		1,236		380		133		310		980	

【그림 3】 관광불편신고 유형별 접수 건수(2019~2023년)



※ 불편 외 사항 포함

【그림 4】 불편사항 유형별 구성비(2019~2023년)



※ 불편 외 사항 제외

2) 관광불편신고 유형별 내·외국인 접수현황

- 최근 5개년 내·외국인 신고 접수현황을 살펴보면, 내국인은 2019년 142건, 2020년 92건, 2021년 77건, 2022년 95건, 2023년 94건이 접수됨. ‘숙박’ 관련 신고의 건수 및 구성비는 감소하였으나, 여전히 ‘숙박’ 관련 불편 접수가 전체 신고 유형에서 가장 높은 비중을 차지함.
- 외국인 신고는 2019년 1,023건, 코로나19의 영향으로 입국이 제한되며, 2020년 272건이 집계되었으며, 2021년에는 코로나19 지속 및 확산으로 방한 외국인 수가 줄어들어 전년대비 229건 감소한 43건을 기록함. 2022년에는 일부 국가의 입국 조건 완화로 193건, 2023년에는 전반적 관광산업의 회복 추세로 808건이 접수되었으며, 유형별로는 ‘쇼핑’ 관련 불편 접수가 214건으로 26.5%를 차지함. 이어 ‘택시’ 관련 불편 접수가 168건(20.8%), ‘숙박’ 관련은 100건(12.4%)으로 집계됨.

【표 3】 연도별 내국인 관광불편신고 접수현황(2019~2023년)

(단위 : 건)

연 도	불편사항	불편 외 사항	총 접수 건수
2019년	142	6	148
2020년	92	4	96
2021년	77	10	87
2022년	95	10	105
2023년	94	6	100

※ 불편 외 사항 포함

【표 4】 연도별/유형별 내국인 관광불편신고 접수현황(2019~2023년)

(단위 : 건, %)

유 형		2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
		건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
불편 사항	숙박	44	31.0	49	53.3	57	74.0	56	58.9	42	44.7
	여행사	36	25.4	4	4.3	3	3.9	11	11.6	18	19.1
	음식점	20	14.1	10	10.9	3	3.9	2	2.1	10	10.6
	관광종사원	8	5.6	5	5.4	-	-	5	5.3	7	7.4
	버스	3	2.1	-	-	1	1.3	2	2.1	2	2.1
	철도 및 선박	3	2.1	-	-	2	2.6	1	1.1	2	2.1
	택시	2	1.4	-	-	-	-	2	2.1	2	2.1
	공항 및 항공	1	0.7	3	3.3	-	-	1	1.1	1	1.1
	쇼핑	6	4.2	2	2.2	1	1.3	2	2.1	1	1.1
	분실 및 도난	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	안내표지판	1	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-
	콜벤	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	기타	18	12.7	19	20.7	10	13.0	13	13.7	9	9.6
소 계		142	100.0	92	100.0	77	100.0	95	100.0	94	100.0
불편 외 사항		6		4		10		10		6	
총 계		148		96		87		105		100	

※ 불편 외 사항 포함

【표 5】 연도별 외국인 관광불편신고 접수현황(2019~2023년)

(단위 : 건)

연 도	불편사항	불편 외 사항	총 접수 건수
2019년	1,023	65	1,088
2020년	272	12	284
2021년	43	3	46
2022년	193	12	205
2023년	808	72	880

※ 불편 외 사항 포함

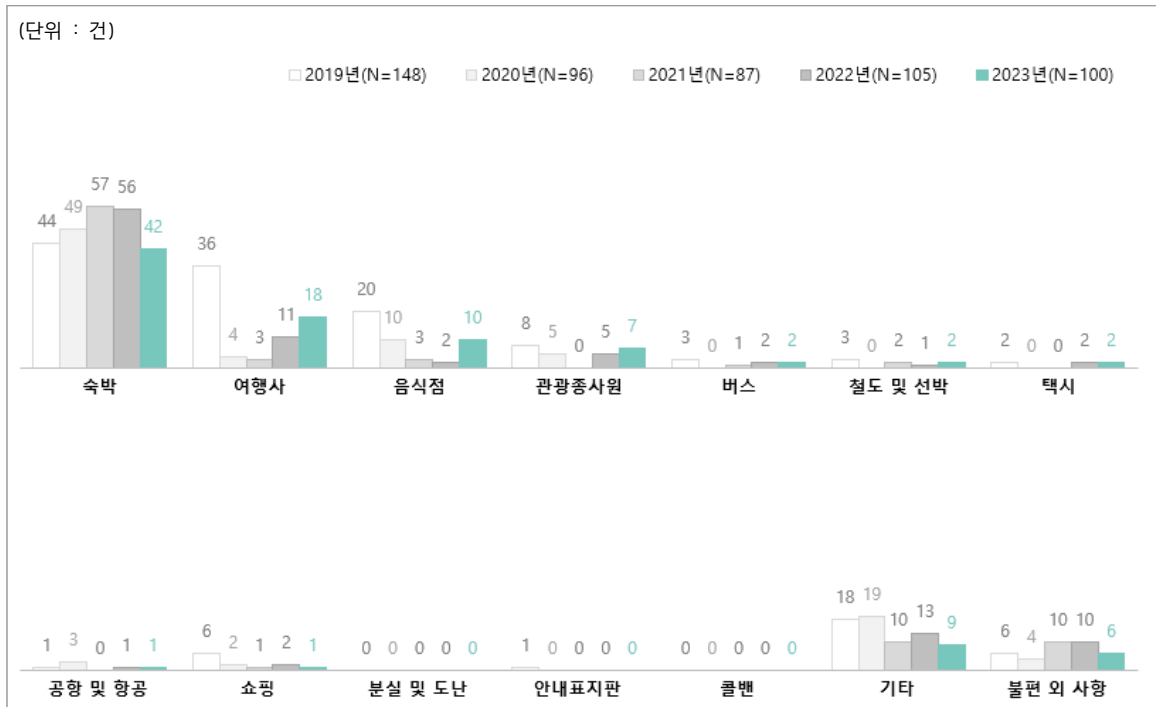
【표 6】 연도별/유형별 외국인 관광불편신고 접수현황(2019~2023년)

(단위 : 건, %)

유 형		2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
		건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
불편 사항	쇼핑	319	31.2	50	18.4	5	11.6	20	10.4	214	26.5
	택시	193	18.9	31	11.4	3	7.0	35	18.1	168	20.8
	숙박	111	10.9	66	24.3	11	25.6	36	18.7	100	12.4
	공항 및 항공	95	9.3	23	8.5	2	4.7	23	11.9	82	10.1
	음식점	65	6.4	31	11.4	3	7.0	13	6.7	60	7.4
	철도 및 선박	35	3.4	13	4.8	2	4.7	13	6.7	38	4.7
	버스	32	3.1	11	4.0	5	11.6	14	7.3	32	4.0
	분실 및 도난	22	2.2	8	2.9	-	-	4	2.1	23	2.8
	여행사	42	4.1	8	2.9	4	9.3	9	4.7	20	2.5
	관광종사원	14	1.4	2	0.7	-	-	2	1.0	12	1.5
	콜밴	3	0.3	-	-	-	-	-	-	1	0.1
	안내표지판	2	0.2	-	-	-	-	-	-	1	0.1
	기타	90	8.8	29	10.7	8	18.6	24	12.4	57	7.1
소 계		1,023	100.0	272	100.0	43	100.0	193	100.0	808	100.0
불편 외 사항		65		12		3		12		72	
총 계		1,088		284		46		205		880	

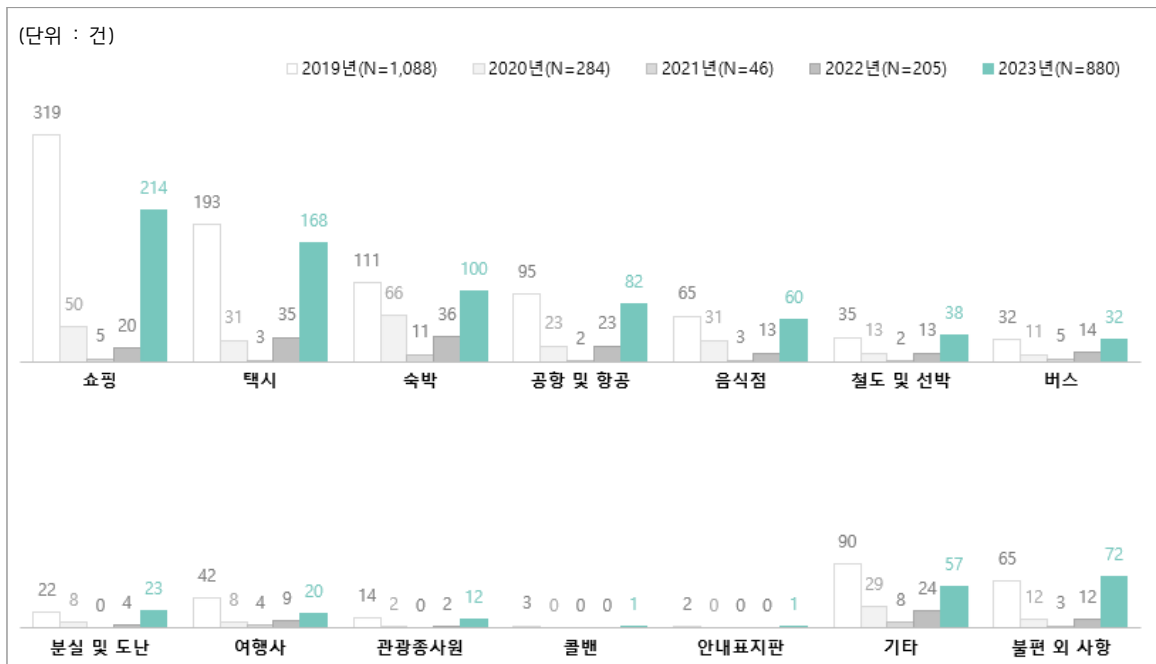
※ 불편 외 사항 포함

【그림 5】 관광불편신고 유형별 내국인 접수현황(2019~2023년)



※ 불편 외 사항 포함

【그림 6】 관광불편신고 유형별 외국인 접수현황(2019~2023년)



※ 불편 외 사항 포함

3) 불편사항 유형별 세부 내용

- 유형별 신고 세부 내용 분석 결과, 쇼핑 관련 불편사항 중 '가격시비'가 60건으로 가장 많은 비중을 차지했으며, 택시 관련은 '부당요금 징수 및 미터기 사용 거부'(113건), 숙박은 '시설 및 위생관리 불량'(45건), 공항 및 항공은 'CIQ 관련'(29건), 음식점은 '서비스 불량'(35건)이 주된 불편으로 나타남.

【표 7】 주요 유형별(5개) 세부 불편사항(2019~2023년)

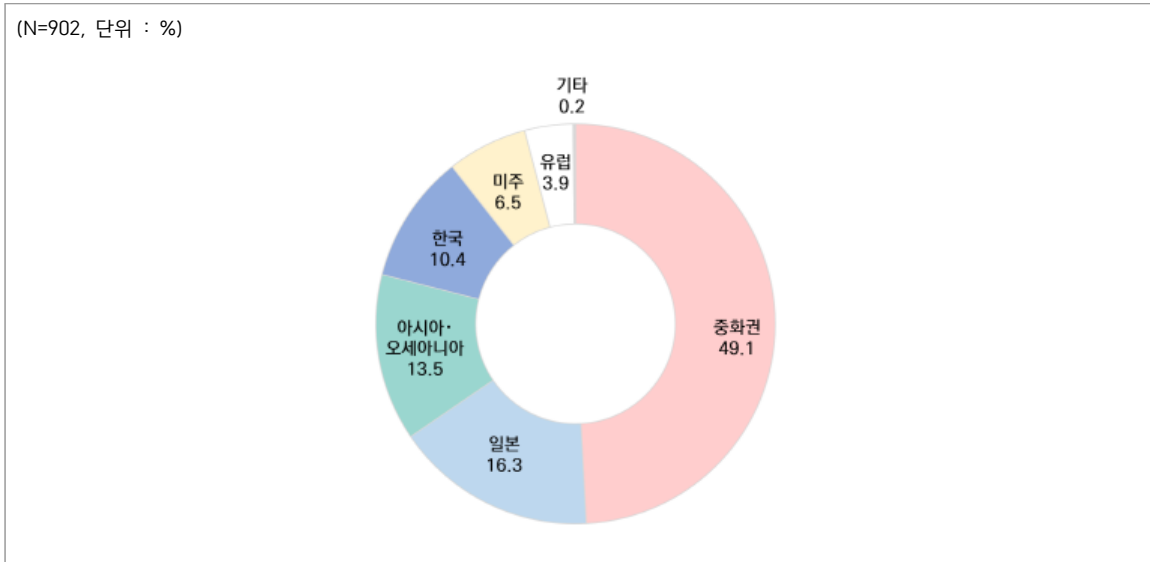
(단위 : 건)

유 형	세부 내용	2019년			2020년			2021년			2022년			2023년		
		내국인	외국인	계	내국인	외국인	계	내국인	외국인	계	내국인	외국인	계	내국인	외국인	계
쇼핑	가격시비	1	115	116	2	14	16	-	-	-	-	4	4	-	60	60
	부가세 환급	-	31	31	-	6	6	-	-	-	-	4	4	-	53	53
	환불 및 제품교환 요청	-	43	43	-	8	8	-	2	2	-	5	5	-	28	28
	불친절	1	46	47	-	8	8	1	-	1	2	2	4	-	23	23
	택송 지연 및 내역 오류	-	35	35	-	3	3	-	1	1	-	-	-	-	23	23
	제품 및 맞춤 불량	1	15	16	-	3	3	-	-	-	-	1	1	-	4	4
	기타	3	34	37	-	8	8	-	2	2	-	4	4	1	23	24
	소 계	6	319		2	50	52	1	5	6	2	20	22	1	214	215
택시	부당요금 징수 및 미터기 사용 거부	-	86	86	-	17	17	-	1	1	-	21	21	-	113	113
	운전사 불친절	-	24	24	-	5	5	-	-	-	-	4	4	2	22	24
	난폭운전 및 우회운전	-	42	42	-	5	5	-	1	1	-	3	3	-	12	12
	승차거부 및 도중하차 강요	1	18	19	-	1	1	-	-	-	-	1	1	-	9	9
	운전사 호객행위	-	1	1	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	2	2
	기타	1	22	23	-	1	1	-	1	1	2	6	8	-	10	10
	소 계	2	193	195	-	31	31	-	3	3	2	35	37	2	168	170
숙박	시설 및 위생관리 불량	16	15	31	15	2	17	23	3	26	21	2	23	18	27	45
	서비스 불량	16	29	45	13	3	16	15	3	18	15	4	19	14	22	36
	예약취소 및 위약금	2	23	25	8	46	54	6	1	7	4	16	20	4	24	28
	예약조건 불이행 및 허위광고	2	9	11	2	3	5	2	-	2	-	3	3	2	6	8
	과다 부당요금 징수	2	6	8	-	2	2	4	-	4	2	2	4	-	5	5
	도난 및 분실	-	3	3	-	-	-	-	1	1	1	-	1	1	3	4
	기타	6	26	32	11	10	21	7	3	10	13	9	22	3	13	16
	소 계	44	111	155	49	66	115	57	11	68	56	36	92	42	100	142
공항 및 항공	CIQ 관련	-	23	23	-	3	3	-	2	2	-	9	9	-	29	29
	공항시설 이용	1	19	20	-	2	2	-	-	-	1	6	7	-	19	19
	공항버스	-	26	26	-	3	3	-	-	-	-	-	-	-	16	16
	항공사 운영관리 미흡	-	24	24	1	2	3	-	-	-	-	5	5	1	14	15
	기타	-	3	3	2	13	15	-	-	-	-	3	3	-	4	4
	소 계	1	95	96	3	23	26	-	2	2	1	23	24	1	82	83
음식점	서비스 불량	8	30	38	2	5	7	1	2	3	-	4	4	3	32	35
	비싼 음식가격 및 가격표시 불량	4	6	10	3	1	4	1	-	1	2	3	5	2	11	13
	부당요금 청구	2	12	14	-	2	2	-	-	-	-	1	1	-	8	8
	음식품질 및 위생관리 상태불량	6	6	12	1	1	2	-	-	-	-	1	1	3	3	6
	기타	-	11	11	4	22	26	1	1	2	-	4	4	2	6	8
	소 계	20	65	85	10	31	41	3	3	6	2	13	15	10	60	70

4) 관광불편신고 국가별 접수현황

- 국가별 접수현황은 중화권이 가장 많은 49.1%를 차지했으며, 다음으로 일본(16.3%), 아시아·오세아니아(13.5%), 한국(10.4%), 미주(6.5%), 유럽(3.9%) 등의 순임.

【그림 7】 2023년 불편사항 국가별 접수현황



※ 불편 외 사항 제외

- 중화권은 2019년 507건(43.5%), 2020년 134건(36.8%), 2021년 9건(7.5%), 2022년 40건(13.9%), 2023년 443건(49.1%)으로 집계되었으며, 접수 건수 및 구성비가 코로나19 이전인 2019년도와 근접한 수준으로 증가함.
- 일본은 2019년 265건(22.7%), 2020년 54건(14.8%), 2021년 4건(3.3%), 2022년 49건(17.0%), 2023년 147건(16.3%)이 집계되어 접수 건수는 전년 대비 증가하였으나, 구성비는 소폭 하락함.
- 아시아·오세아니아는 2019년 140건(12.0%), 2020년 35건(9.6%), 2021년 3건(2.5%), 2022년 38건(13.2%), 2023년 122건(13.5%)으로 접수 건수 및 구성비가 코로나19 이전과 근접한 수준으로 증가함.
- 한국은 2019년 142건(12.2%), 2020년 92건(25.3%), 2021년 77건(64.2%), 2022년 95건(33.0%), 2023년 94건(10.4%)으로 전년대비 접수 건수는 비슷한 수준이나, 전체 접수 건수의 증가로 구성비는 22.6%p 감소함.
- 미주는 2023년 59건(6.5%), 유럽은 35건(3.9%)으로 집계되며, 전년대비 접수 건수는 증가하였으나 전체 접수 건수의 증가로 구성비는 감소함.

【표 8】 불편사항 국가별 접수현황(2019~2023년)

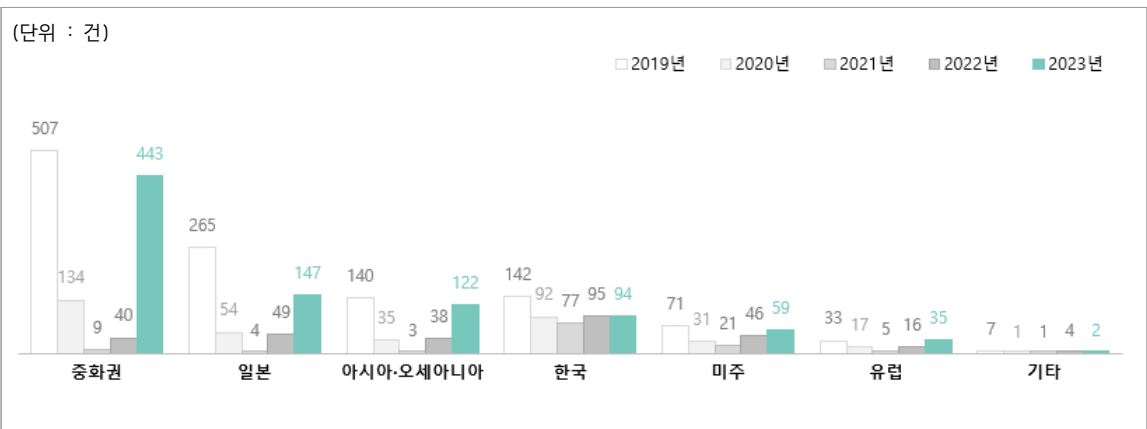
(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
중화권	507	43.5	134	36.8	9	7.5	40	13.9	443	49.1
일 본	265	22.7	54	14.8	4	3.3	49	17.0	147	16.3
아시아·오세아니아	140	12.0	35	9.6	3	2.5	38	13.2	122	13.5
한 국	142	12.2	92	25.3	77	64.2	95	33.0	94	10.4
미 주	71	6.1	31	8.5	21	17.5	46	16.0	59	6.5
유 럽	33	2.8	17	4.7	5	4.2	16	5.6	35	3.9
기 타	7	0.6	1	0.3	1	0.8	4	1.4	2	0.2
총 계	1,165	100.0	364	100.0	120	100.0	288	100.0	902	100.0

※ 불편 외 사항 제외

【그림 8】 불편사항 국가별 접수현황(2019~2023년)

(단위 : 건)



※ 불편 외 사항 제외

【표 9】 관광불편신고 국가별 접수현황(2019~2023년)

(단위 : 건, %)

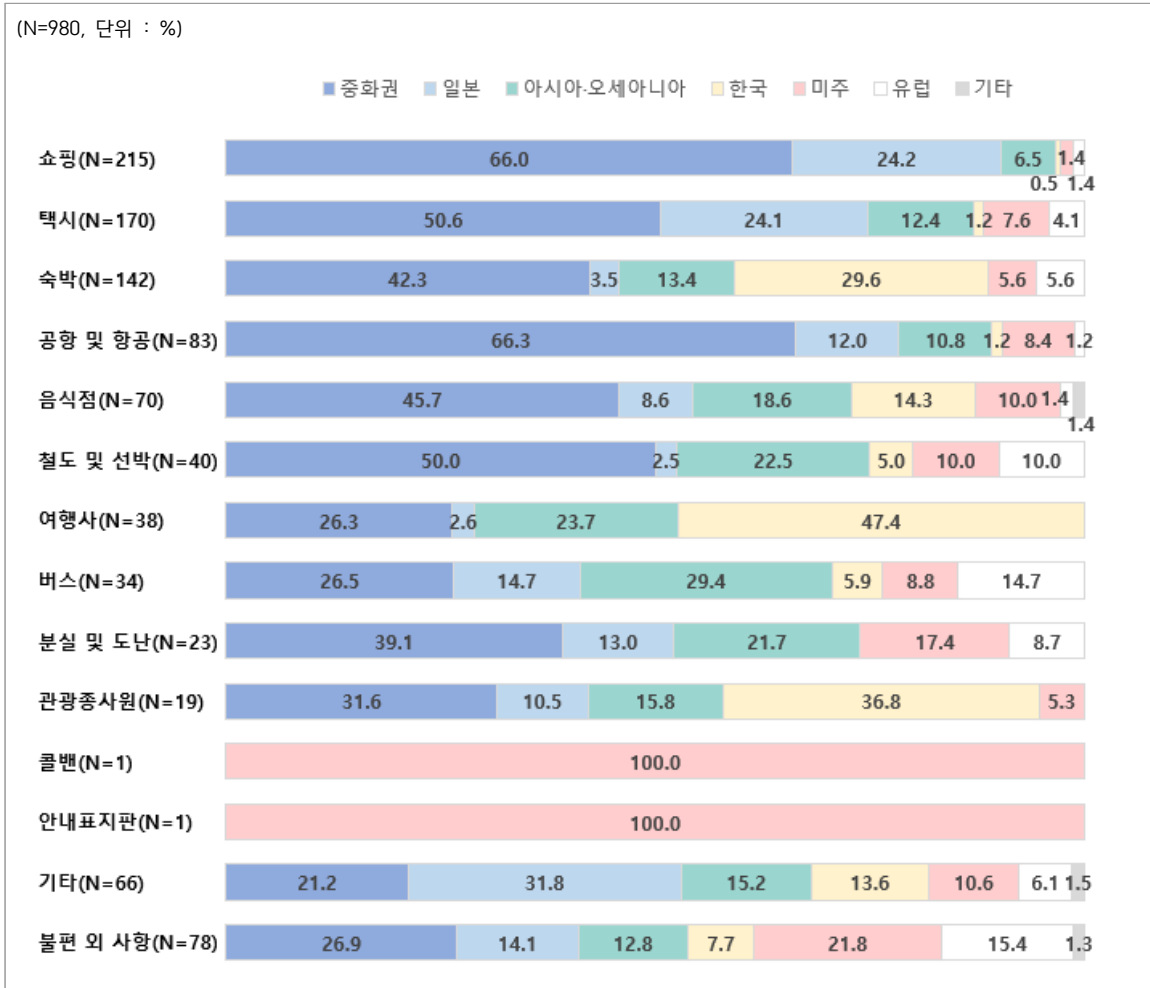
구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
중화권	528	42.7	138	36.3	9	6.8	41	13.2	464	47.3
일 본	273	22.1	55	14.5	4	3.0	51	16.5	158	16.1
아시아·오세아니아	149	12.1	35	9.2	3	2.3	40	12.9	132	13.5
한 국	148	12.0	96	25.3	87	65.4	105	33.9	100	10.2
미 주	91	7.4	38	10.0	22	16.5	51	16.5	76	7.8
유 럽	38	3.1	17	4.5	6	4.5	18	5.8	47	4.8
기 타	9	0.7	1	0.3	2	1.5	4	1.3	3	0.3
총 계	1,236	100.0	380	100.0	133	100.0	310	100.0	980	100.0

※ 불편 외 사항 포함

5) 관광불편신고 유형별/국가별 접수현황

- 내국인 신고 비율이 높은 유형은 ‘숙박’, ‘여행사’, ‘관광종사원’으로 나타남.
- 중화권은 ‘쇼핑’, ‘공항 및 항공’ 유형이, 일본은 ‘쇼핑’, ‘택시’, 아시아·오세아니아는 ‘버스’ 등에서 높게 나타남.

【그림 9】 2023년 관광불편신고 유형별/국가별 접수현황(구성비)



※ 불편 외 사항 포함

○ 내국인의 신고 유형 분석 결과 5개년 연속 숙박이 가장 많은 비중을 차지함. 2023년의 경우 ‘숙박’이 42건(44.7%)으로 전체 신고 유형 중 가장 많은 비중을 차지했으며, 이어 ‘여행사’ 18건(19.1%), ‘음식점’ 10건(10.6%)으로 나타남.

【표 10】 관광불편신고 접수현황(2019~2023년, 한국)

(단위 : 건, %)

구 분		2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
		건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
불편 사항	숙박	44	31.0	49	53.3	57	74.0	56	58.9	42	44.7
	여행사	36	25.4	4	4.3	3	3.9	11	11.6	18	19.1
	음식점	20	14.1	10	10.9	3	3.9	2	2.1	10	10.6
	관광종사원	8	5.6	5	5.4	-	-	5	5.3	7	7.4
	버스	3	2.1	-	-	1	1.3	2	2.1	2	2.1
	철도 및 선박	3	2.1	-	-	2	2.6	1	1.1	2	2.1
	택시	2	1.4	-	-	-	-	2	2.1	2	2.1
	공항 및 항공	1	0.7	3	3.3	-	-	1	1.1	1	1.1
	쇼핑	6	4.2	2	2.2	1	1.3	2	2.1	1	1.1
	안내표지판	1	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-
	콜벤	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	분실 및 도난	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	기타	18	12.7	19	20.7	10	13.0	13	13.7	9	9.6
소 계		142	100.0	92	100.0	77	100.0	95	100.0	94	100.0
불편 외 사항		6		4		10		10		6	
총 계		148		96		87		105		100	

※ 불편 외 사항 포함

○ 중화권 신고유형 분석 결과, ‘쇼핑’이 142건(32.1%)으로 전체 불편 유형 중 가장 많은 비중을 차지했으며, 이어 ‘택시’ 86건(19.4%), ‘숙박’ 60건(13.5%) 등의 순으로 나타남.

【표 11】 관광불편신고 접수현황(2019~2023년, 중화권)

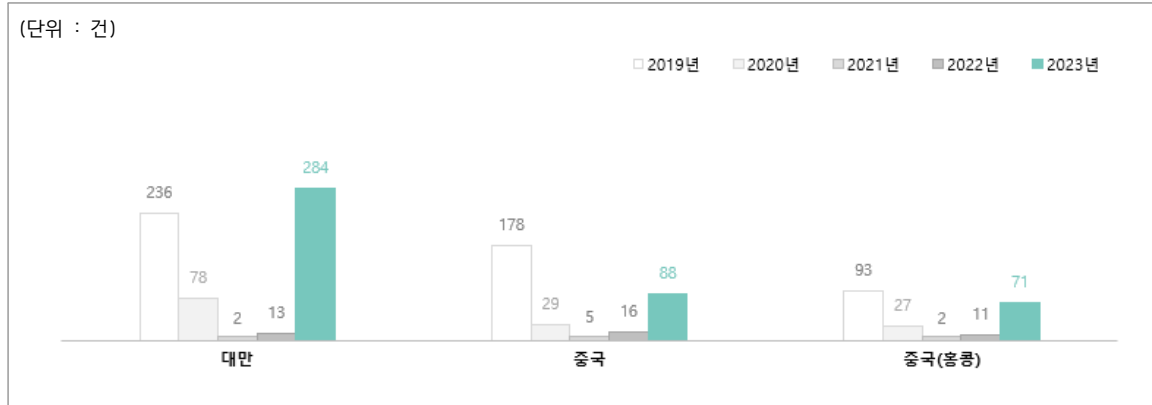
(단위 : 건, %)

구 분		2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
		건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
불편 사항	쇼핑	147	29.0	31	23.1	2	22.2	7	17.5	142	32.1
	택시	92	18.1	12	9.0	1	11.1	10	25.0	86	19.4
	숙박	59	11.6	44	32.8	2	22.2	8	20.0	60	13.5
	공항 및 항공	63	12.4	10	7.5	-	-	5	12.5	55	12.4
	음식점	40	7.9	11	8.2	-	-	3	7.5	32	7.2
	철도 및 선박	16	3.2	3	2.2	-	-	1	2.5	20	4.5
	여행사	26	5.1	5	3.7	2	22.2	1	2.5	10	2.3
	버스	11	2.2	1	0.7	1	11.1	-	-	9	2.0
	분실 및 도난	11	2.2	3	2.2	-	-	-	-	9	2.0
	관광종사원	4	0.8	2	1.5	-	-	-	-	6	1.4
	콜밴	3	0.6	-	-	-	-	-	-	-	-
	안내표지판	1	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-
	기타	34	6.7	12	9.0	1	11.1	5	12.5	14	3.2
소 계		507	100.0	134	100.0	9	100.0	40	100.0	443	100.0
불편 외 사항		21		4		-		1		21	
총 계		528		138		9		41		464	

※ 불편 외 사항 포함

- 중화권 세부 국가별 분석 결과, 코로나19 이후 전반적 관광 산업이 회복되며, 접수 건수가 2019년과 근접한 수준으로 증가함.
- 중국은 2019년 178건, 2020년 29건, 2021년 5건, 2022년 16건, 2023년 88건, 대만은 2019년 236건, 2020년 78건, 2021년 2건, 2022년 13건, 2023년 284건, 중국(홍콩)은 2019년 93건, 2020년 27건, 2021년 2건, 2022년 11건, 2023년 71건으로 대만에서 가장 높은 증가율을 보임.

【그림 10】 불편사항 접수현황(2019~2023년, 중화권 세부 국가별)



※ 불편 외 사항 제외

- 중화권 세부 국가별 신고 유형 분석 결과 대만과 중국은 ‘쇼핑’ 관련 신고가, 중국(홍콩)은 ‘공항 및 항공’ 관련 불편 신고가 가장 많은 비중을 차지함.

【표 12】 관광불편신고 접수현황(2023년, 중화권 세부 국가별)

(단위 : 건, %)

구 분		대만		중국		중국(홍콩)	
		건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
불편 사항	쇼핑	96	33.8	34	38.6	12	16.9
	택시	59	20.8	13	14.8	14	19.7
	숙박	32	11.3	13	14.8	15	21.1
	공항 및 항공	27	9.5	12	13.6	16	22.5
	음식점	18	6.3	9	10.2	5	7.0
	철도 및 선박	14	4.9	2	2.3	4	5.6
	여행사	7	2.5	2	2.3	1	1.4
	관광종사원	4	1.4	1	1.1	1	1.4
	버스	7	2.5	1	1.1	1	1.4
	분실 및 도난	8	2.8	-	-	1	1.4
	안내표지판	-	-	-	-	-	-
	기타	12	4.2	1	1.1	1	1.4
소 계		284	100.0	88	100.0	71	100.0
불편 외 사항		17		1		3	
총 계		301		89		74	

※ 불편 외 사항 포함

- 일본의 경우 2019년 265건, 2020년 54건, 2021년 4건, 2022년 49건, 2023년 147건으로 집계됨.
- 불편사항 분석 결과 ‘쇼핑’이 52건으로 가장 많았고, 이어 ‘택시’ 41건, ‘공항 및 항공’ 10건, ‘음식점’ 관련이 6건으로 집계됨.

【표 13】 관광불편신고 접수현황(2019~2023년, 일본)

(단위 : 건, %)

구 분		2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
		건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
불편 사항	쇼핑	136	51.3	19	35.2	2	50.0	7	14.3	52	35.4
	택시	49	18.5	10	18.5	-	-	5	10.2	41	27.9
	공항 및 항공	17	6.4	7	13.0	-	-	5	10.2	10	6.8
	음식점	10	3.8	5	9.3	1	25.0	2	4.1	6	4.1
	숙박	11	4.2	3	5.6	1	25.0	12	24.5	5	3.4
	버스	4	1.5	2	3.7	-	-	5	10.2	5	3.4
	분실 및 도난	3	1.1	-	-	-	-	-	-	3	2.0
	관광종사원	3	1.1	-	-	-	-	-	-	2	1.4
	철도 및 선박	3	1.1	3	5.6	-	-	4	8.2	1	0.7
	여행사	3	1.1	1	1.9	-	-	6	12.2	1	0.7
	안내표지판	1	0.4	-	-	-	-	-	-	-	-
	콜벤	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	기타	25	9.4	4	7.4	-	-	3	6.1	21	14.3
소 계		265	100.0	54	100.0	4	100.0	49	100.0	147	100.0
불편 외 사항		8		1		-		2		11	
총 계		273		55		4		51		158	

※ 불편 외 사항 포함

- 기타 주요 국가별 불편사항 유형 분석 결과 싱가포르와 미국은 ‘택시’ 관련, 말레이시아는 ‘숙박’과 ‘음식점’ 관련 신고 비중이 높게 나타남.

【표 14】 관광불편신고 접수현황(2023년, 기타 주요 국가별)

(단위 : 건, %)

구 분		싱가포르		미국		말레이시아	
		건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
불편 사항	택시	9	15.3	10	20.8	1	6.7
	쇼핑	9	15.3	2	4.2	3	20.0
	숙박	7	11.9	6	12.5	4	26.7
	공항 및 항공	7	11.9	6	12.5	1	6.7
	철도 및 선박	7	11.9	3	6.3	-	-
	버스	4	6.8	3	6.3	1	6.7
	여행사	4	6.8	-	-	-	-
	음식점	3	5.1	5	10.4	4	26.7
	분실 및 도난	2	3.4	4	8.3	-	-
	관광종사원	1	1.7	-	-	1	6.7
	콜밴	-	-	1	2.1	-	-
	안내표지판	-	-	1	2.1	-	-
	기타	6	10.2	7	14.6	-	-
소 계		59	100.0	48	100.0	15	100.0
불편 외 사항		6		12		1	
총 계		65		60		16	

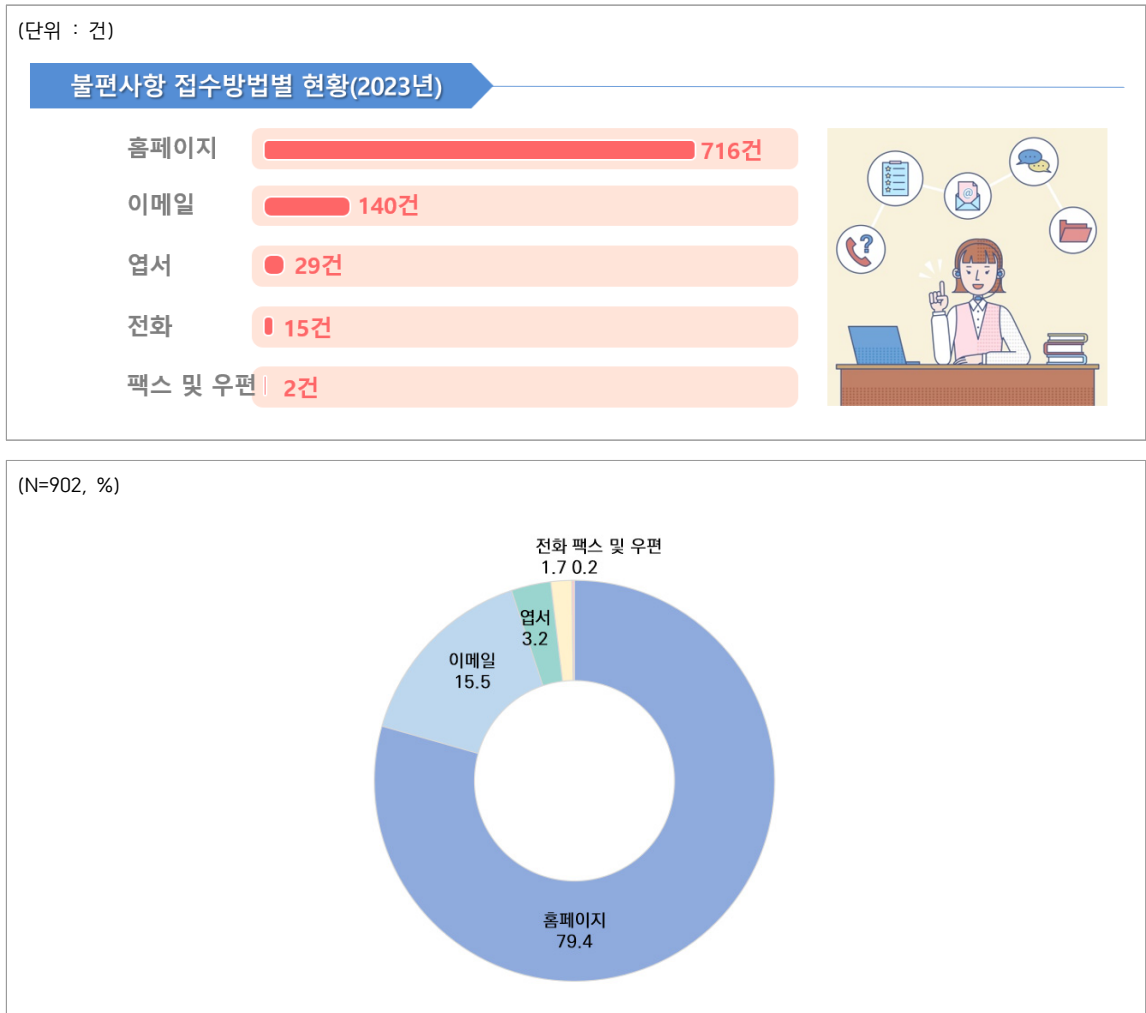
※ 불편 외 사항 포함

3 접수방법별 현황

1) 불편사항 접수방법별 현황

- 2023년 불편사항 902건 중 79.4%가 '홈페이지'를 통해 접수되어 가장 높은 비율을 차지했으며, 다음으로 '이메일' 15.5%, '엽서' 3.2%, '전화' 1.7%, '팩스 및 우편' 0.2% 순으로 나타남.
- 최근 5년간 접수방법 현황 분석 결과 '홈페이지'를 통한 신고 접수비율이 지속적으로 1위를 차지함.

【그림 11】 2023년 불편사항 접수방법별 현황



※ 불편 외 사항 제외

○ 2023년에는 이메일을 통한 신고가 140건(79.4%) 접수되며, 2019년 대비 접수건수, 구성비 모두 증가함.

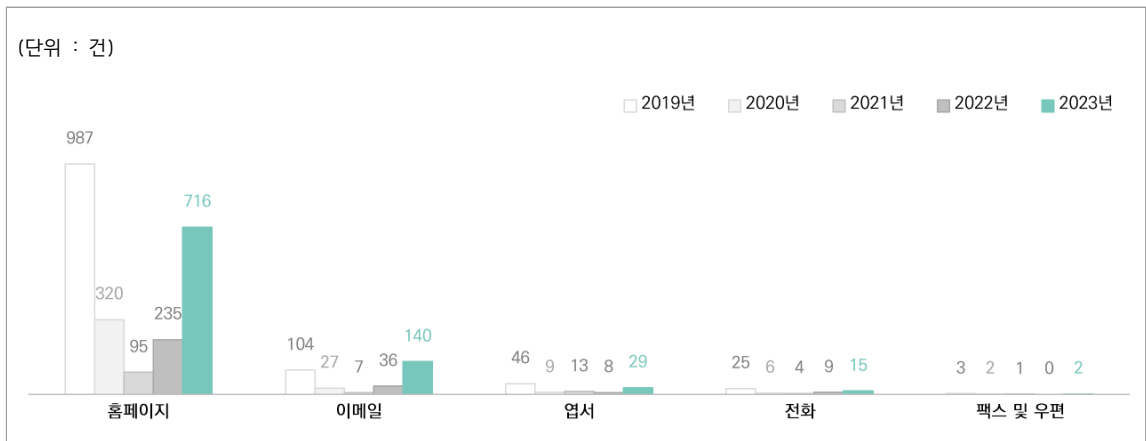
【표 15】 불편사항 접수방법별 현황(2019~2023년)

(단위 : 건, %)

유 형	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
홈페이지	987	84.7	320	87.9	95	79.2	235	81.6	716	79.4
이메일	104	8.9	27	7.4	7	5.8	36	12.5	140	15.5
엽서	46	3.9	9	2.5	13	10.8	8	2.8	29	3.2
전화	25	2.1	6	1.6	4	3.3	9	3.1	15	1.7
팩스 및 우편	3	0.3	2	0.6	1	0.8	-	-	2	0.2
총 계	1,165	100.0	364	100.0	120	100.0	288	100.0	902	100.0

※ 불편 외 사항 제외

【그림 12】 불편사항 접수방법별 현황(2019~2023년)



※ 불편 외 사항 제외

○ 내국인은 ‘홈페이지’, 외국인은 ‘홈페이지’와 ‘이메일’을 통한 신고 건수가 비교적 높게 나타남.

【표 16】 불편사항 접수방법별 내·외국인 현황(2019~2023년)

(단위 : 건, %)

내국인										
유 형	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
홈페이지	104	73.2	80	87.0	61	79.2	79	83.2	73	77.7
전화	16	11.2	5	5.4	4	5.2	8	8.4	8	8.5
이메일	6	4.2	3	3.3	-	-	4	4.2	7	7.4
엽서	14	9.9	3	3.3	12	15.6	4	4.2	5	5.3
팩스 및 우편	2	1.4	1	1.1	-	-	-	-	1	1.1
총 계	142	100.0	92	100.0	77	100.0	95	100.0	94	100.0

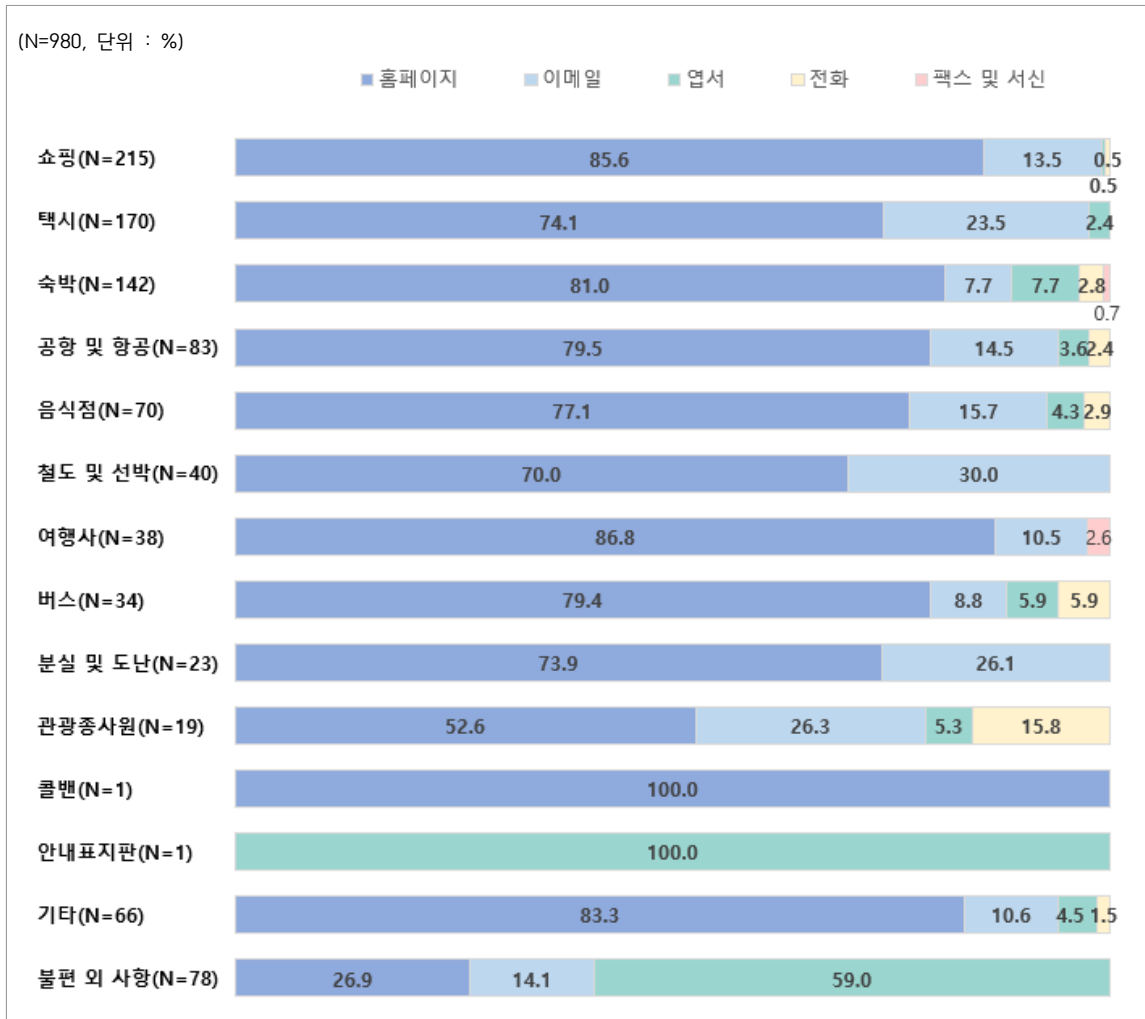
외국인										
유 형	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
홈페이지	883	86.3	240	88.2	34	79.1	156	80.8	643	79.6
이메일	98	9.6	24	8.8	7	16.3	32	16.6	133	16.5
엽서	32	3.1	6	2.2	1	2.3	4	2.1	24	3.0
전화	9	0.9	1	0.4	-	-	1	0.5	7	0.9
팩스 및 우편	1	0.1	1	0.4	1	2.3	-	-	1	0.1
총 계	1,023	100.0	272	100.0	43	100.0	193	100.0	808	100.0

※ 불편 외 사항 제외

2) 관광불편신고 유형별 접수방법 현황

- 2023년 관광불편신고 유형별 접수방법 분석 결과 ‘홈페이지’를 통한 접수가 대부분의 유형에서 높은 비중을 차지함. ‘이메일’은 철도 및 선박에서 비교적 높게 나타났으며, 불편 외 사항은 ‘엽서’를 통한 접수가 높은 비중으로 나타남.

【그림 13】 2023년 관광불편신고 유형별 접수방법 현황



※ 불편 외 사항 포함

- 2023년 국가별 접수방법 분석 결과 ‘홈페이지’를 통한 접수비율이 모든 국가에서 높게 나타났으며, 미주의 경우 ‘이메일’을 통한 접수 비율이 보다 높은 편임.

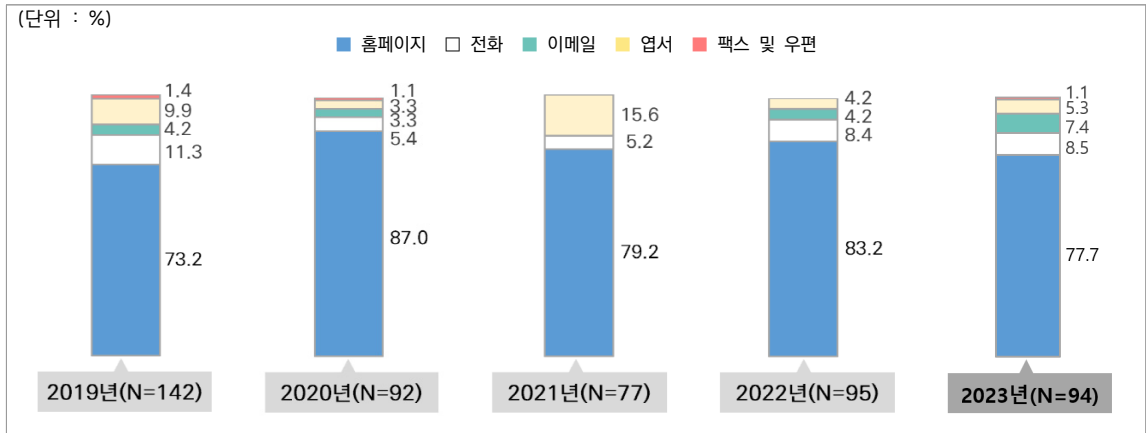
【그림 14】 2023년 불편사항 국가별 접수방법 현황



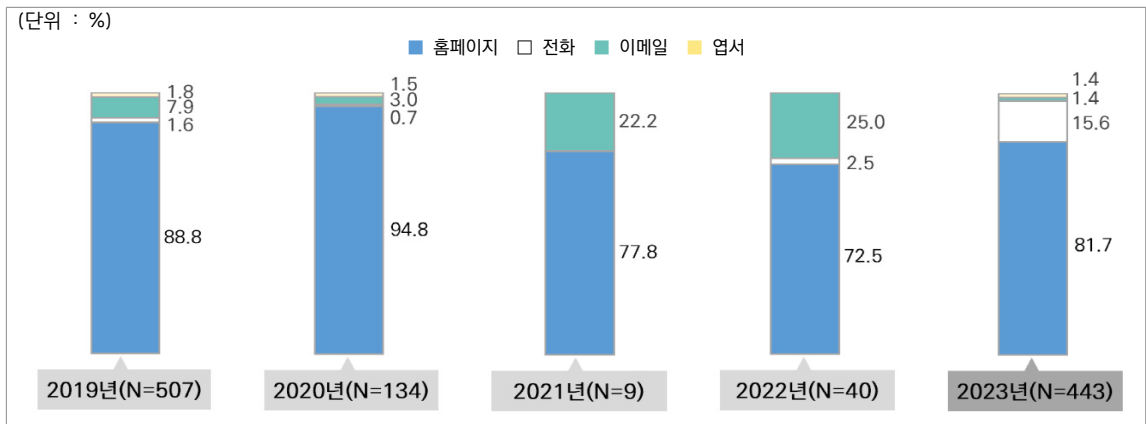
※ 불편 외 사항 제외

- 내국인의 경우 ‘홈페이지’를 통한 신고 비율이 대부분을 차지하는 가운데, 구성비는 전년대비 소폭 하락한 77.7%로 집계됨.
- 중화권은 ‘홈페이지’ 접수비율이 81.7%로 전년대비 증가했으며, ‘전화’를 통한 접수비율 또한 전년대비 증가함.
- 일본은 ‘홈페이지’ 접수비율이 90.5%로 전년대비 감소한 반면, ‘전화’, ‘엽서’를 통한 접수비율은 전년대비 증가함.

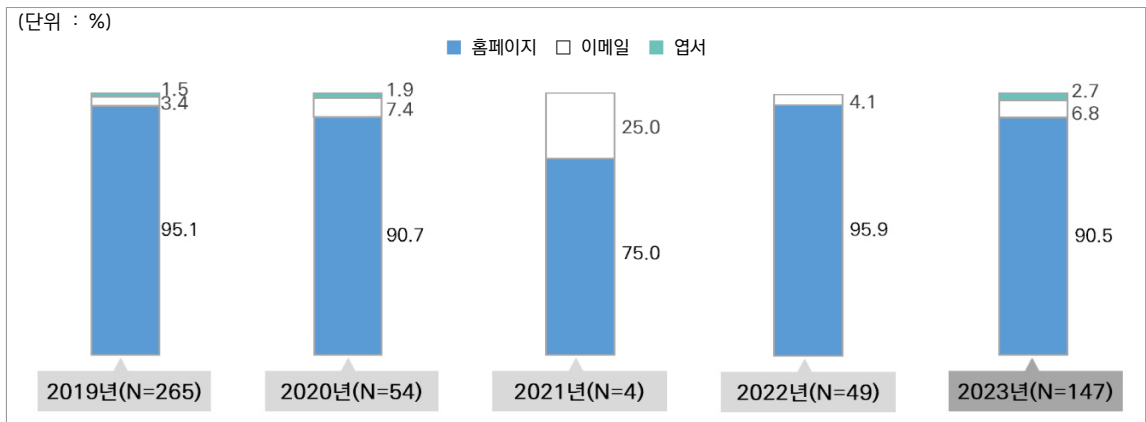
【그림 15】 불편사항 접수방법 현황(2019~2023년, 한국)



【그림 16】 불편사항 접수방법 현황(2019~2023년, 중화권)



【그림 17】 불편사항 접수방법 현황(2019~2023년, 일본)



4 발생지역 및 월별 현황

1) 관광불편신고 발생지역별 현황

- 불편 외 사항을 제외한 불편신고 902건의 발생지역별 현황은 ‘서울’이 54.8%로 가장 높게 나타났으며, 이어 ‘부산’(13.4%), ‘인천’(12.1%), ‘제주’(4.9%) 등의 순으로 나타남.

【그림 18】 2023년 불편사항 발생지역별 현황(구성비)



※ 불편 외 사항 제외

- 불편 외 사항을 포함한 980건의 발생지역별 현황은 ‘서울’이 55.0%를 차지했으며, 이어 ‘부산’(13.8%), ‘인천’(12.2%), ‘제주’(4.7%), ‘강원’(2.9%) 등의 순으로 나타남.

【그림 19】 2023년 관광불편신고 발생지역별 현황(구성비)¹⁾



※ 불편 외 사항 포함

1) 여행사 관련 신고는 여행사의 소재 지역으로, 택시는 출발지 기준으로 분류함

- 2014년 서울 지역 발생 비율이 66.4%를 차지한 이래 지속적으로 비슷한 수준을 보이다 코로나19 이후 급감하여 2021년은 28.3%로 2014년 대비 38.1%p 감소한 것으로 나타남. 그 이후 서서히 증가세를 보이며, 2023년은 전년대비 15.9%p 증가한 54.8%로 집계됨.

【그림 20】 불편사항 발생지역별 구성비(2014~2023년)



※ 불편 외 사항 제외

○ 불편 외 사항을 제외한 902건의 발생지역별 현황을 내·외국인 별로 분석하면, 내국인의 경우 ‘서울’, ‘강원’ 순으로 접수된 반면, 외국인은 ‘서울’, ‘부산’, ‘인천’, ‘제주’ 순으로 접수됨.

【표 17】 불편사항 발생지역별 현황 : 내·외국인별(2019~2023년)

(단위 : 건, %)

지 역	2019년				2020년				2021년				2022년				2023년			
	내국인	외국인	계	구성비	내국인	외국인	계	구성비	내국인	외국인	계	구성비	내국인	외국인	계	구성비	내국인	외국인	계	구성비
서울	48	662	710	60.9	17	169	186	51.1	15	19	34	28.3	31	81	112	38.9	30	464	494	54.8
부산	11	103	114	9.8	9	27	36	9.9	5	4	9	7.5	5	52	57	19.8	9	112	121	13.4
인천	8	104	112	9.6	3	31	34	9.3	7	4	11	9.2	4	25	29	10.1	6	103	109	12.1
제주	14	69	83	7.1	12	18	30	8.2	9	4	13	10.8	8	12	20	6.9	1	43	44	4.9
강원	18	7	25	2.1	18	9	27	7.4	9	3	12	10.0	20	4	24	8.3	12	14	26	2.9
경기	10	29	39	3.3	11	9	20	5.5	2	3	5	4.2	5	6	11	3.8	5	19	24	2.7
대구	1	18	19	1.6	2	3	5	1.4	3	-	3	2.5	6	1	7	2.4	-	23	23	2.5
경북	9	4	13	1.1	5	-	5	1.4	8	-	8	6.7	5	2	7	2.4	8	6	14	1.6
전남	3	3	6	0.5	4	1	5	1.4	6	-	6	5.0	2	1	3	1.0	4	7	11	1.2
대전	3	5	8	0.7	-	-	-	-	1	2	3	2.5	-	3	3	1.0	3	6	9	1.0
경남	7	5	12	1.0	4	3	7	1.9	2	2	4	3.3	1	2	3	1.0	6	3	9	1.0
전북	4	4	8	0.7	2	-	2	0.5	1	-	1	0.8	2	-	2	0.7	3	3	6	0.7
충남	3	1	4	0.3	3	1	4	1.1	5	1	6	5.0	2	1	3	1.0	3	2	5	0.6
광주	-	3	3	0.3	-	-	-	-	2	-	2	1.7	1	1	2	0.7	1	2	3	0.3
충북	2	6	8	0.7	1	-	1	0.3	1	-	1	0.8	3	2	5	1.7	2	1	3	0.3
울산	1	-	1	0.1	1	1	2	0.5	1	1	2	1.7	-	-	-	-	1	-	1	0.1
총 계	142	1,023	1,165	100.0	92	272	364	100.0	77	43	120	100.0	95	193	288	100.0	94	808	902	100.0

※ 불편 외 사항 제외

○ 불편 외 사항을 제외한 902건의 발생지역별 월별 현황은 ‘서울’은 6월, 10월에 높게 나타났으며, ‘부산’은 4월, 11월에 높게 나타남.

【표 18】 2023년 불편사항 발생지역별 현황 : 월별

(단위 : 건)

지 역	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	총 계
서울	6	16	31	45	52	60	45	52	38	66	44	39	494
부산	10	5	5	16	12	10	7	10	7	14	17	8	121
인천	8	4	7	7	16	11	5	9	7	15	12	8	109
제주	2	2	1	4	4	2	5	5	2	6	9	2	44
강원	-	1	-	4	3	-	2	7	1	4	4	-	26
경기	2	-	-	1	2	5	2	1	3	2	6	-	24
대구	3	-	2	-	3	2	1	-	2	4	5	1	23
경북	1	-	1	1	1	3	2	2	2	1	-	-	14
전남	2	1	-	-	2	-	1	1	-	2	2	-	11
대전	-	1	1	1	-	1	2	1	-	2	-	-	9
경남	-	1	-	-	1	-	1	-	-	3	2	1	9
전북	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	3	-	6
충남	1	1	-	-	-	-	1	1	-	1	-	-	5
광주	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	-	-	3
충북	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	1	3
울산	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
총 계	36	32	49	79	96	94	76	90	62	123	105	60	902

※ 불편 외 사항 제외

- 불편 외 사항을 포함한 980건의 발생지역별 현황을 내·외국인별로 분석하면 내국인은 2023년 '서울'이 32건, '강원'이 12건, '부산'이 11건으로 3개 지역의 신고 건수가 내국인 신고의 과반 이상을 차지함. 외국인의 '서울' 지역 신고 건수는 2019년 691건, 2020년 173건, 2021년 20건, 2022년 83건, 2023년 507건으로 2019년과 근접한 수준으로 대폭 증가함.

【표 19】 발생지역별 현황 : 내·외국인별(2019~2023년)

(단위 : 건, %)

지 역	2019년				2020년				2021년				2022년				2023년			
	내국인	외국인	계	구성비	내국인	외국인	계	구성비	내국인	외국인	계	구성비	내국인	외국인	계	구성비	내국인	외국인	계	구성비
서울	48	691	739	59.8	19	173	192	50.5	15	20	35	26.3	32	83	115	37.1	32	507	539	55.0
부산	14	115	129	10.4	9	28	37	9.7	12	4	16	12.0	9	56	65	21.0	11	124	135	13.8
인천	10	115	125	10.1	5	35	40	10.5	10	5	15	11.3	8	30	38	12.3	8	112	120	12.2
제주	14	71	85	6.9	12	18	30	7.9	9	4	13	9.8	8	12	20	6.5	1	45	46	4.7
강원	19	7	26	2.1	18	9	27	7.1	9	3	12	9.0	21	4	25	8.1	12	16	28	2.9
경기	10	30	40	3.2	11	11	22	5.8	2	3	5	3.8	5	6	11	3.5	5	20	25	2.6
대구	1	24	25	2.0	2	3	5	1.3	3	-	3	2.3	6	1	7	2.3	-	23	23	2.3
경북	9	5	14	1.1	5	-	5	1.3	8	1	9	6.8	5	2	7	2.3	8	7	15	1.5
전남	3	4	7	0.6	4	1	5	1.3	6	-	6	4.5	2	1	3	1.0	4	8	12	1.2
대전	3	5	8	0.6	-	-	-	-	1	2	3	2.3	-	3	3	1.0	3	6	9	0.9
경남	7	5	12	1.0	4	3	7	1.8	2	2	4	3.0	1	2	3	1.0	6	3	9	0.9
전북	4	4	8	0.6	2	-	2	0.5	1	-	1	0.8	2	1	3	1.0	3	3	6	0.6
충남	3	1	4	0.3	3	2	5	1.3	5	1	6	4.5	2	1	3	1.0	3	2	5	0.5
광주	-	5	5	0.4	-	-	-	-	2	-	2	1.5	1	1	2	0.6	1	2	3	0.3
충북	2	6	8	0.6	1	-	1	0.3	1	-	1	0.8	3	2	5	1.6	2	1	3	0.3
울산	1	-	1	0.1	1	1	2	0.5	1	1	2	1.5	-	-	-	-	1	1	2	0.2
총 계	148	1,088	1,236	100.0	96	284	380	100.0	87	46	133	100.0	105	205	310	100.0	100	880	980	100.0

※ 불편 외 사항 포함

【표 20】 2023년 발생지역별/유형별 현황 : 내국인

(단위 : 건)

유 형		서울	강원	부산	인천	경북	경남	경기	전남	충남	전북	대전	충북	광주	제주	울산
불 편 사 항	숙박	8	7	5	3	3	4	2	2	-	2	3	2	1	-	-
	여행사	15	-	-	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-
	음식점	2	1	-	-	2	1	2	-	2	-	-	-	-	-	-
	관광종사원	2	-	2	-	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-
	버스	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
	철도 및 선박	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	택시	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	공항 및 항공	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	쇼핑	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
	기타	1	2	2	-	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
불편 외 사항		2	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
총 계		32	12	11	8	8	6	5	4	3	3	3	2	1	1	1

※ 불편 외 사항 포함

【표 21】 2023년 발생지역별/유형별 현황 : 외국인

(단위 : 건)

유 형		서울	부산	인천	제주	대구	경기	강원	전남	경북	대전	경남	전북	광주	충남	충북	울산
불 편 사 항	쇼핑	159	21	5	12	9	4	1	-	1	-	-	1	1	-	-	-
	택시	96	19	29	7	6	6	2	1	1	-	-	1	-	-	-	-
	숙박	54	24	7	8	-	3	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-
	공항 및 항공	13	5	51	6	3	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	음식점	36	14	1	2	2	-	3	1	-	-	-	1	-	-	-	-
	철도 및 선박	23	5	1	-	-	-	2	1	-	6	-	-	-	-	1	-
	버스	12	8	2	2	-	1	1	1	1	-	1	-	1	1	-	-
	분실 및 도난	14	3	4	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
	여행사	15	3	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	관광종사원	5	4	-	-	1	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-
	안내표지판	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	콜벤	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
기타	35	6	3	4	2	2	1	-	3	-	-	-	-	1	-	-	
불편 외 사항		43	12	9	2	-	1	2	1	1	-	-	-	-	-	-	1
총 계		507	124	112	45	23	20	16	8	7	6	3	3	2	2	1	1

※ 불편 외 사항 포함

2) 불편사항 월별 현황

- ‘불편 외 사항’을 제외한 불편신고 902건의 월별 접수현황 분석 결과, 외국인의 경우 월별 접수 건수가 변동적으로 나타난 반면, 내국인은 전반적으로 월 평균 10건 내외 수준을 유지함.

【표 22】 2023년 불편사항 내·외국인별 월별 접수현황

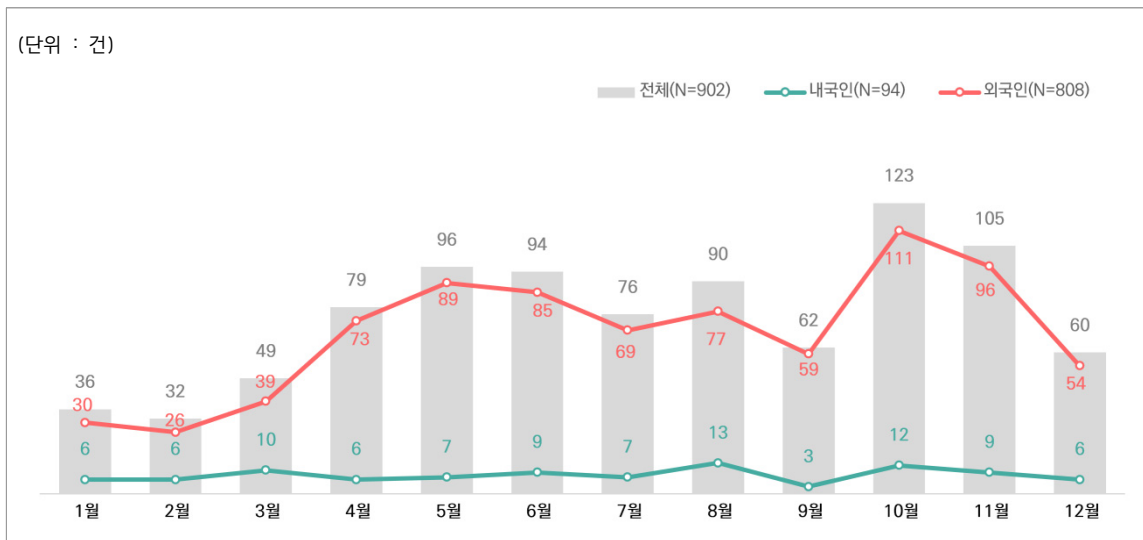
(단위 : 건)

구 분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	총 계
전 체	36	32	49	79	96	94	76	90	62	123	105	60	902
내국인	6	6	10	6	7	9	7	13	3	12	9	6	94
외국인	30	26	39	73	89	85	69	77	59	111	96	54	808

※ 불편 외 사항 제외

- 국가별 월별 신고 접수현황에 따르면 내국인의 접수 건수는 큰 변동이 없으나, 외국인 접수 건수는 봄~초여름(4월~6월), 가을(10월~11월)에 접수 건수가 크게 증가하는 추세를 보임.

【그림 21】 2023년 불편사항 내·외국인별 월별 접수현황



※ 불편 외 사항 제외

【표 23】 불편사항 지역별/내·외국인별 접수현황(2023년)

(단위 : 건)

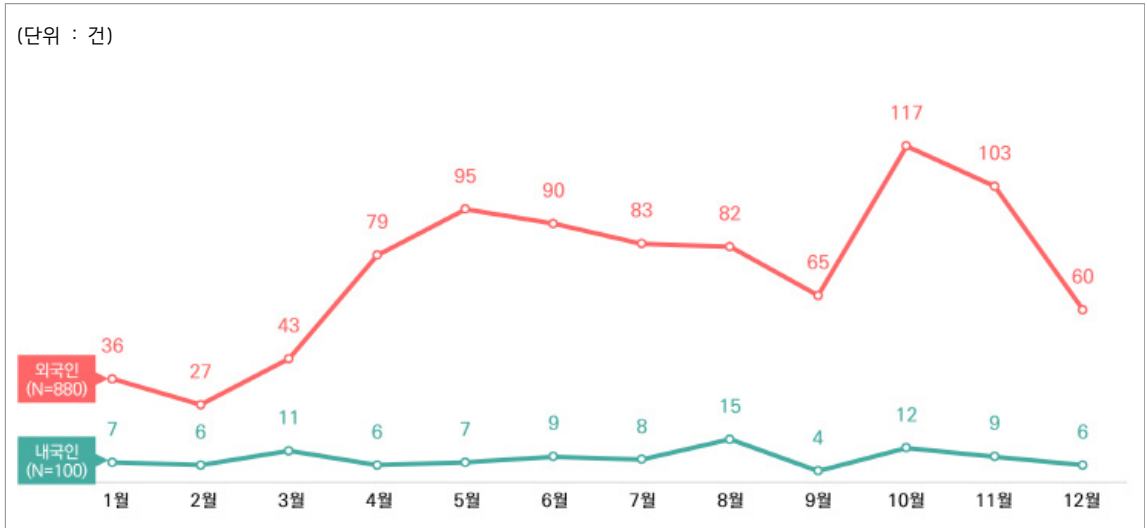
내국인													
지 역	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	총 계
서울	1	2	9	-	1	4	-	2	1	4	3	3	30
강원	-	-	-	2	-	-	1	4	1	2	2	-	12
부산	2	1	-	2	2	-	-	1	-	-	-	1	9
경북	1	-	-	-	-	2	2	2	1	-	-	-	8
경남	-	1	-	-	1	-	1	-	-	2	1	-	6
인천	1	-	-	-	1	1	-	1	-	1	-	1	6
경기	1	-	-	-	1	1	1	-	-	-	1	-	5
전남	-	1	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	4
충남	-	1	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	3
전북	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	-	3
대전	-	-	-	1	-	1	1	-	-	-	-	-	3
충북	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	2
광주	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
제주	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
울산	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
총 계	6	6	10	6	7	9	7	13	3	12	9	6	94

외국인													
지 역	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	총 계
서울	5	14	22	45	51	56	45	50	37	62	41	36	464
부산	8	4	5	14	10	10	7	9	7	14	17	7	112
인천	7	4	7	7	15	10	5	8	7	14	12	7	103
제주	2	2	1	3	4	2	5	5	2	6	9	2	43
대구	3	-	2	-	3	2	1	-	2	4	5	1	23
경기	1	-	-	1	1	4	1	1	3	2	5	-	19
강원	-	1	-	2	3	-	1	3	-	2	2	-	14
전남	2	-	-	-	1	-	1	-	-	1	2	-	7
경북	-	-	1	1	1	1	-	-	1	1	-	-	6
대전	-	1	1	-	-	-	1	1	-	2	-	-	6
경남	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	3
전북	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	3
광주	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	2
충남	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2
충북	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
총 계	30	26	39	73	89	85	69	77	59	111	96	54	808

※ 불편 외 사항 제외

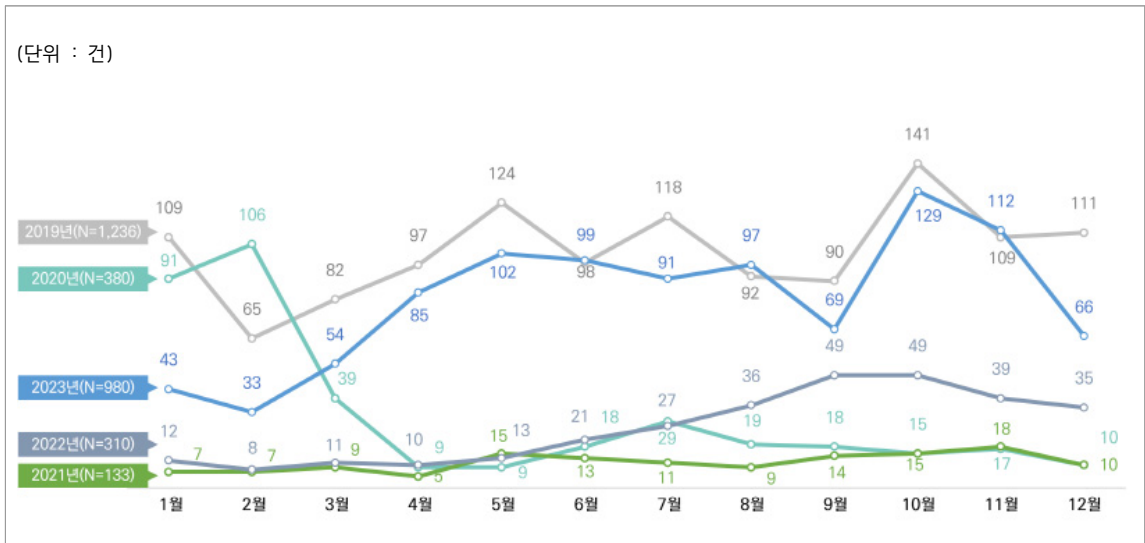
- ‘불편 외 사항’을 포함한 2023년 관광불편신고 월별 접수현황 분석 결과 외국인의 경우 상반기 대비 하반기에 접수 건수가 증가함. 내국인 접수 건수는 전반적으로 월 평균 10건 내외 수준을 유지함.

【그림 22】 관광불편신고 내·외국인별 월별 접수현황(2023년)



※ 불편 외 사항 포함

【그림 23】 관광불편신고 월별 접수현황(2019~2023년)



※ 불편 외 사항 포함

【표 24】 관광불편신고 월별 접수현황(2014~2023년)

(단위 : 건)

구 분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	총 계
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
2021년	7	7	9	5	15	13	11	9	14	15	18	10	133
2022년	12	8	11	10	13	21	27	36	49	49	39	35	310
2023년	43	33	54	85	102	99	91	97	69	129	112	66	980

※ 불편 외 사항 포함

- 2023년 외래객 월별 입국 현황에 따르면, 7월(하반기)부터 100만 명 이상의 외래객이 입국했으며, 10월 외래객 수가 약 130만 명으로 가장 높게 집계됨.

【표 25】 2023년 외래객 월별 입국 현황

(단위 : 명)

구 분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	총 계
기타	342,583	338,971	534,867	654,500	555,268	596,091	595,915	566,021	583,992	725,324	615,199	587,081	6,695,812
중국	24,946	45,884	73,390	105,967	128,171	168,035	224,805	259,659	263,940	249,483	221,469	253,675	2,019,424
일본	66,900	94,393	192,318	128,309	183,691	196,512	211,468	263,453	250,102	255,092	278,322	195,869	2,316,429
전 체	434,429	479,248	800,575	888,776	867,130	960,638	1,032,188	1,089,133	1,098,034	1,299,899	1,114,990	1,036,625	11,031,665

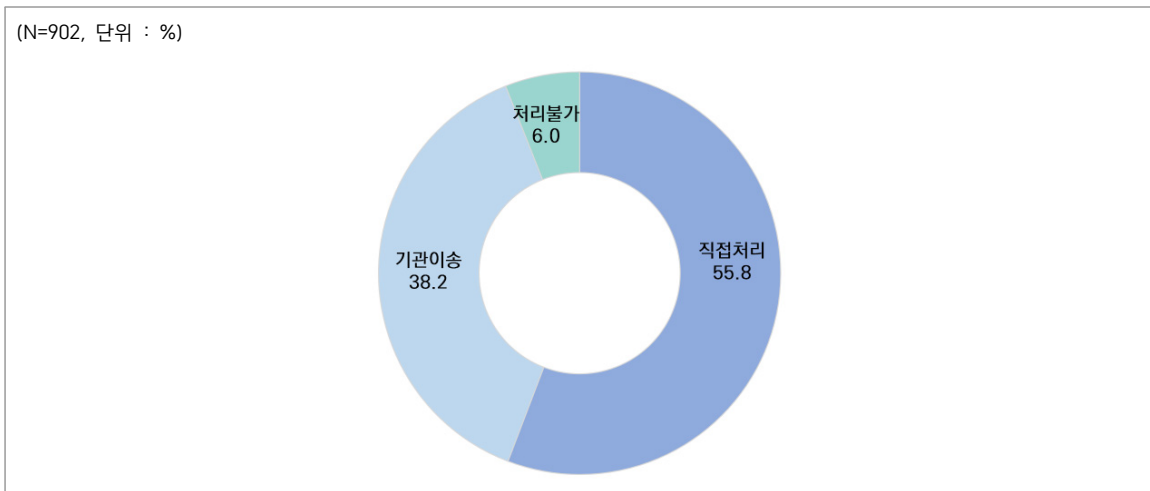
(출처 : 한국관광공사 한국관광통계)

5 처리방법 및 조치결과별 현황

1) 관광불편신고 처리방법별 현황

- 2023년 불편사항 처리방법별 현황은 ‘직접처리’ 비율이 55.8%로 가장 많았고, 이어 ‘기관이송’ 38.2%, ‘처리불가’²⁾ 6.0% 순으로 나타남.

【그림 24】 2023년 불편사항 처리방법별 현황(구성비)



※ 불편 외 사항 제외

【표 26】 관광불편신고 처리방법별 현황(2019~2023년)

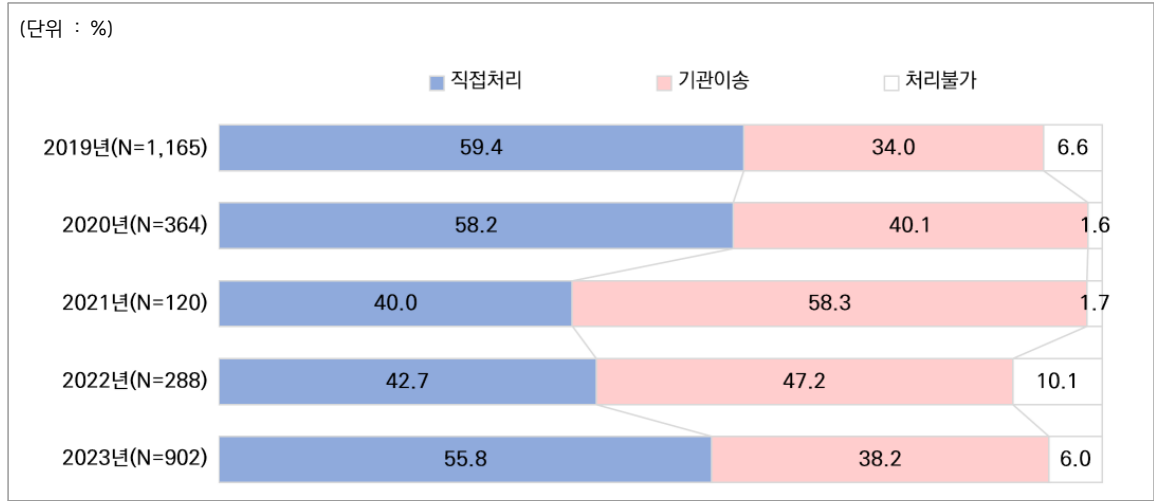
(단위 : 건, %)

구 분		2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
		건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
불편 사항	직접처리	692	59.4	212	58.2	48	40.0	123	42.7	503	55.8
	기관이송	396	34.0	146	40.1	70	58.3	136	47.2	345	38.2
	처리불가	77	6.6	6	1.7	2	1.7	29	10.1	54	6.0
불편 외 사항		71		16		13		22		78	
총 계		1,236	100.0	380	100.0	133	100.0	310	100.0	980	100.0

※ 불편 외 사항 포함

2) 처리불가는 신고대상이나 사실관계 확인이 어려운 경우임

【그림 25】 불편사항 처리방법별 현황(2019~2023년)



※ 불편 외 사항 제외

【표 27】 관광불편신고 처리방법 내·외국인별 현황(2019~2023년)

(단위 : 건, %)

내국인											
구 분		2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
		건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
불편사항	기관이송	106	74.6	63	68.5	51	66.2	61	64.2	72	76.6
	직접처리	35	24.6	29	31.5	26	33.8	29	30.5	22	23.4
	처리불가	1	0.7	-	-	-	-	5	5.3	-	-
불편 외 사항		6		4		10		10		6	
총 계		148	100.0	96	100.0	87	100.0	105	100.0	100	100.0

※ 불편 외 사항 포함

외국인											
구 분		2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
		건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
불편사항	직접처리	657	64.2	183	67.3	22	51.2	94	48.7	481	59.5
	기관이송	290	28.3	83	30.5	19	44.2	75	38.9	273	33.8
	처리불가	76	7.4	6	2.2	2	4.7	24	12.4	54	6.7
불편 외 사항		65		12		3		12		72	
총 계		1,088	100.0	284	100.0	46	100.0	205	100.0	880	100.0

※ 불편 외 사항 포함

2) 관광불편신고 조치결과별 현황

○ 관광불편신고 조치결과별 현황 분석 결과, 답변처리 320건, 조치 완료 97건, 지도 92건 등의 순으로 집계됨.

【표 28】 2023년 관광불편신고 조치결과별 현황

(단위 : 건)

불편사항																			불편 외 사항
답변 처리	조치 완료	지도	사과 · 양해	처리 불가	교육 실시	주의 촉구	과태 료	주의	진행 중	합의	경고	시정	불문	신고 취소	영업 정지	자격 정지	처분 불가	기타	
320	97	92	73	69	45	42	36	26	13	11	8	6	5	4	3	2	1	49	78

※ 불편 외 사항 포함

○ 불편사항 조치결과를 내·외국인별로 분석한 결과, 내국인 신고의 경우 지도 30건, 답변처리 14건, 사과·양해 9건 등의 순으로 나타남.

○ 외국인 신고의 경우 답변처리가 306건으로 가장 많이 집계되었으며, 이어 조치완료 93건, 처리불가 68건 등의 순으로 집계됨.

【표 29】 2023년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 내국인

(단위 : 건)

불편사항																			불편 외 사항
답변 처리	조치 완료	지도	사과 · 양해	처리 불가	교육 실시	주의 촉구	과태 료	주의	진행 중	합의	경고	시정	불문	신고 취소	영업 정지	자격 정지	처분 불가	기타	
14	4	30	9	1	5	7	-	-	2	8	-	2	-	1	-	-	-	11	6

※ 불편 외 사항 포함

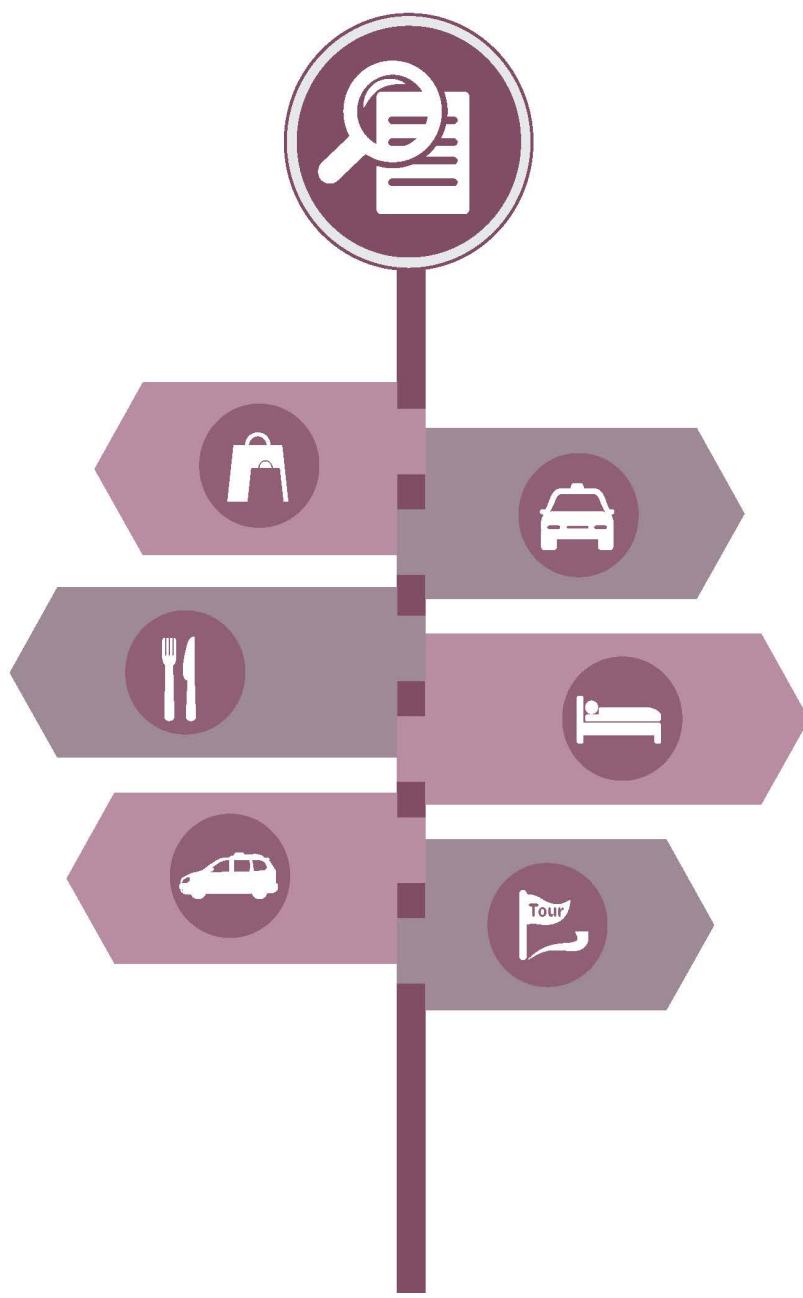
【표 30】 2023년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 외국인

(단위 : 건)

불편사항																			불편 외 사항
답변 처리	조치 완료	지도	사과 · 양해	처리 불가	교육 실시	주의 촉구	과태 료	주의	진행 중	합의	경고	시정	불문	신고 취소	영업 정지	자격 정지	처분 불가	기타	
306	93	62	64	68	40	35	36	26	11	3	8	4	5	3	3	2	1	38	72

※ 불편 외 사항 포함

관광불편신고 유형별 세부 분석



1 쇼핑

1) 연도별 쇼핑 불편사항 접수현황

- 2023년 쇼핑 관련 신고는 215건으로 전체 불편사항 902건 중 23.8%를 차지함.
- 2014년 접수된 쇼핑 관련 신고는 320건(30.2%)으로 집계되었으며, 2015년은 전체적인 신고 감소로 인해 접수 건수 및 구성비가 모두 감소한 264건(26.5%)으로 집계됨. 2016년은 증가세를 보이며 78건이 증가한 342건(28.5%)이 접수되었고, 2017년은 332건(28.0%), 2018년은 363건(28.7%)으로 각각 전년과 유사한 수준의 접수 건수와 구성비를 보임. 2019년은 전년보다 38건 감소한 325건(27.9%)으로 구성비 역시 소폭 감소함.
- 이후 코로나19의 영향으로 2020년은 전체 접수 건수 및 구성비가 전년대비 큰 폭으로 감소한 52건(14.3%)이 집계되었고, 2021년은 전년보다 46건 감소한 6건(5.0%), 2022년도 코로나19 영향이 지속되어 22건(7.6%)으로 집계됨. 2023년은 코로나19 이후 방한 관광객이 회복세를 보이며 전년보다 193건이 증가한 215건(23.8%)이 접수됨.

【표 31】 쇼핑 불편사항 연도별 현황(2014~2023년)

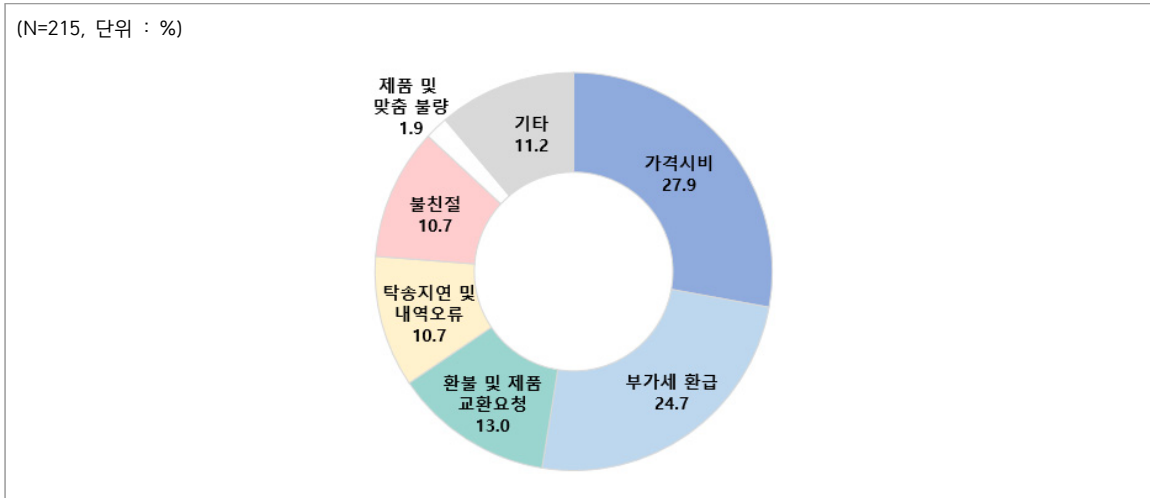
(단위 : 건, %, %p)

구 분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
쇼핑	320	264	342	332	363	325	52	6	22	215
전체 불편사항	1,060	996	1,199	1,184	1,263	1,165	364	120	288	902
구성비	30.2	26.5	28.5	28.0	28.7	27.9	14.3	5.0	7.6	23.8
전년대비 구성비 증감	-2.6	-3.7	2.0	-0.5	0.7	-0.8	-13.6	-9.3	2.6	16.2

2) 쇼핑 불편사항 세부 내용

- 2023년 쇼핑 관련 신고 세부 내용은 ‘가격시비’(27.9%), ‘부가세 환급’(24.7%), ‘환불 및 제품 교환 요청’(13.0%), ‘탁송지연 및 내역오류’(10.7%), ‘불친절’(10.7%) 등으로 집계됨.

【그림 26】 2023년 쇼핑 불편사항 세부 내용(구성비)



【표 32】 쇼핑 불편사항 세부 내용(2019~2023년)

(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
가격시비	116	35.7	16	30.8	-	-	4	18.2	60	27.9
부가세 환급	31	9.5	6	11.5	-	-	4	18.2	53	24.7
환불 및 제품교환 요청	43	13.2	8	15.4	2	33.3	5	22.7	28	13.0
탁송지연 및 내역오류	35	10.8	3	5.8	1	16.7	-	-	23	10.7
불친절	47	14.5	8	15.4	1	16.7	4	18.2	23	10.7
제품 및 맞춤 불량	16	4.9	3	5.8	-	-	1	4.5	4	1.9
기타	37	11.4	8	15.4	2	33.3	4	18.2	24	11.2
총 계	325	100.0	52	100.0	6	100.0	22	100.0	215	100.0

【표 33】 쇼핑 불편사항 세부 내용(2019~2023년) : 내국인

(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
불친절	1	16.7	-	-	1	100.0	2	100.0	-	-
가격시비	1	16.7	2	100.0	-	-	-	-	-	-
제품 및 맞춤 불량	1	16.7	-	-	-	-	-	-	-	-
환불 및 제품교환 요청	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
부가세 환급	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
택송지연 및 내역오류	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
기타	3	50.0	-	-	-	-	-	-	1	100.0
총 계	6	100.0	2	100.0	1	100.0	2	100.0	1	100.0

【표 34】 쇼핑 불편사항 세부 내용(2019~2023년) : 외국인

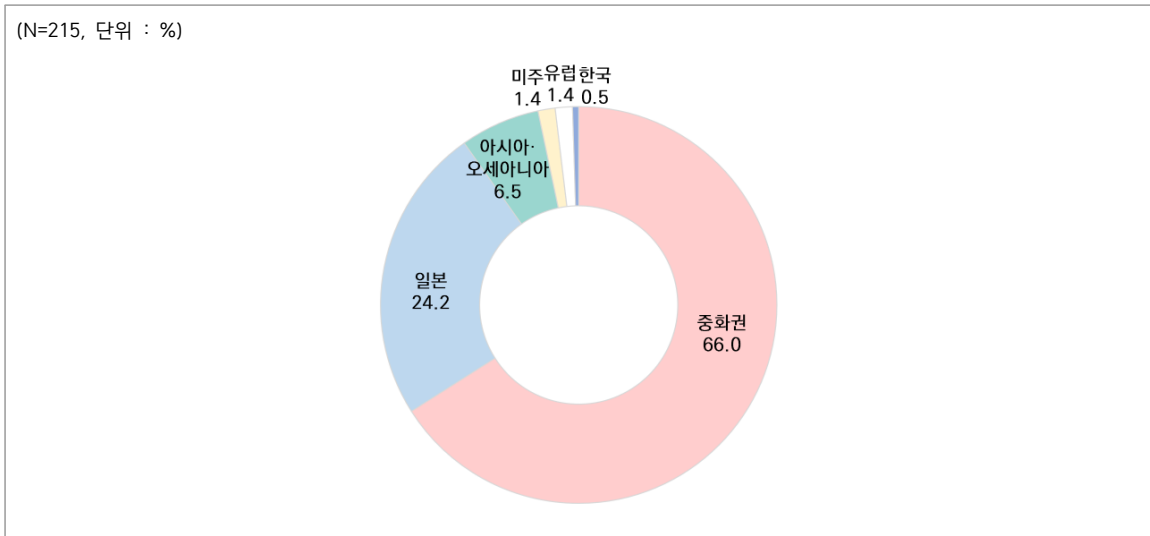
(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
가격시비	115	36.1	14	28.0	-	-	4	20.0	60	28.0
부가세 환급	31	9.7	6	12.0	-	-	4	20.0	53	24.8
환불 및 제품교환 요청	43	13.5	8	16.0	2	40.0	5	25.0	28	13.1
택송지연 및 내역오류	35	11.0	3	6.0	1	20.0	-	-	23	10.7
불친절	46	14.4	8	16.0	-	-	2	10.0	23	10.7
제품 및 맞춤 불량	15	4.7	3	6.0	-	-	1	5.0	4	1.9
기타	34	10.7	8	16.0	2	40.0	4	20.0	23	10.7
총 계	319	100.0	50	100.0	5	100.0	20	100.0	214	100.0

3) 쇼핑 불편사항 국가별 접수현황

- 2023년 쇼핑 관련 신고 국가별 현황은 중화권 66.0%, 일본 24.2%, 아시아·오세아니아 6.5%, 미주 및 유럽 각 1.4%, 한국 0.5% 등의 순으로 나타남.
- 쇼핑 관련 국가별 분포를 전년과 비교하면 2023년 모든 국가의 쇼핑 관련 접수 건수 및 구성비가 증가함. 특히, 중화권의 경우 코로나19 이전인 2019년의 신고 건수와 비슷한 수준으로 집계되며 뚜렷한 증가세를 보임.

【그림 27】 2023년 쇼핑 불편사항 국가별 접수현황(구성비)



【표 35】 쇼핑 불편사항 국가별 접수현황(2019~2023년)

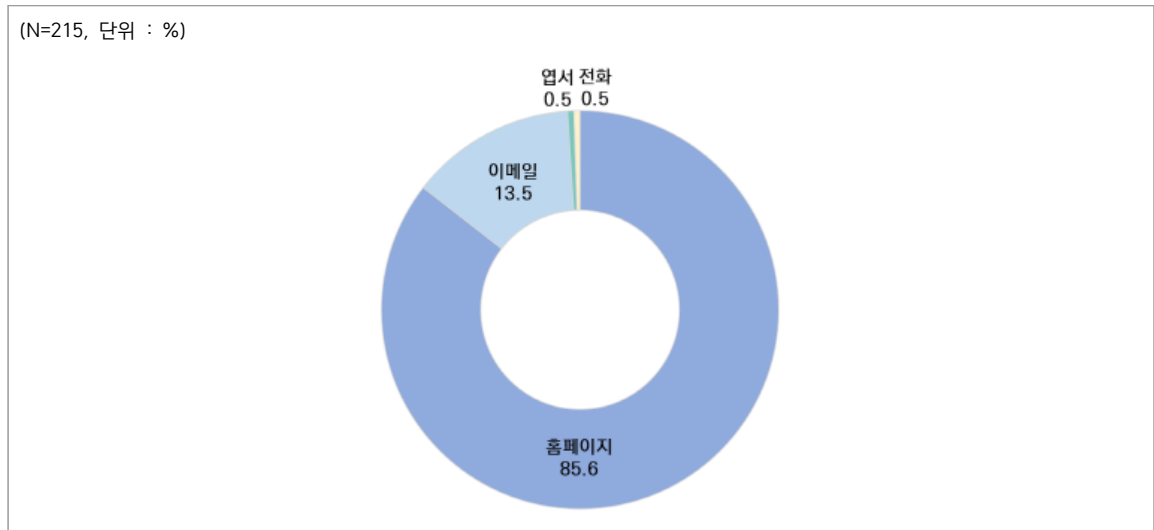
(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
중화권	147	45.2	31	59.6	2	33.3	7	31.8	142	66.0
일 본	136	41.8	19	36.5	2	33.3	7	31.8	52	24.2
아시아·오세아니아	24	7.4	-	-	-	-	3	13.6	14	6.5
미 주	7	2.2	-	-	-	-	3	13.6	3	1.4
유 럽	4	1.2	-	-	1	16.7	-	-	3	1.4
한 국	6	1.8	2	3.8	1	16.7	2	9.1	1	0.5
기 타	1	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-
총 계	325	100.0	52	100.0	6	100.0	22	100.0	215	100.0

4) 쇼핑 불편사항 접수방법 및 처리방법별 현황

- 2023년 쇼핑 관련 신고는 '홈페이지'를 통한 접수가 가장 많은 85.6%를 차지했으며, 다음으로 '이메일'이 13.5%로 집계됨.

【그림 28】 2023년 쇼핑 불편사항 접수방법별 현황(구성비)



【표 36】 2023년 쇼핑 불편사항 국가별/접수방법별 현황

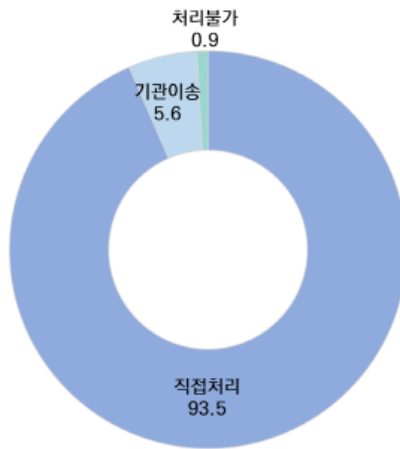
(단위 : 건)

구 분	중화권	일본	아시아· 오세아니아	미주	유럽	한국	총 계
홈페이지	120	49	11	1	3	-	184
이메일	21	3	3	2	-	-	29
엽서	-	-	-	-	-	1	1
전화	1	-	-	-	-	-	1
총 계	142	52	14	3	3	1	215

- 2023년 쇼핑 관련 신고에 대한 처리방법은 ‘직접처리’ 93.5%, ‘기관이송’ 5.6%, ‘처리불가’ 0.9% 순으로 나타남.

【그림 29】 2023년 쇼핑 불편사항 처리방법별 현황(구성비)

(N=215, 단위 : %)



5) 쇼핑 불편사항 조치결과별 현황

- 쇼핑 관련 신고에 대한 조치결과별 현황은 답변처리 111건, 조치완료 52건, 사과·양해 15건, 처리불가 및 주의촉구 각 9건 순으로 집계됨.

【표 37】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 쇼핑

(단위 : 건)

처리현황																	
답변 처리	조치 완료	사과· 양해	처리 불가	주의 촉구	교육 실시	지도	합의	시정	신고 취소	과태 료	불문	주의	자격 정지	진행 중	경고	직접 처리	기타
111	52	15	9	9	7	4	3	1	1	-	-	-	-	-	-	-	3

【표 38】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 쇼핑(내국인)

(단위 : 건)

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

【표 39】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 쇼핑(외국인)

(단위 : 건)

처리현황																	
답변 처리	조치 완료	사과· 양해	처리 불가	주의 촉구	교육 실시	지도	합의	시정	신고 취소	과태 료	불문	주의	자격 정지	진행 중	경고	직접 처리	기타
111	52	15	9	9	7	4	3	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2

6) 쇼핑 관련 주요 문제점

① 가격시비

- 가격시비 관련은 과도한 수선비를 요구한 경우, 시술 전 요금 미안내로 인해 불만을 제기한 경우, 가격표 금액과 실제 판매 금액이 달라 불편을 겪은 경우 등으로 나타남.

② 부가세 환급

- 부가세 환급 관련은 부가세 환급 절차에 관한 안내가 충분치 못한 경우, 부가세 환급이 예상 일정보다 오래 지연된 경우 등으로 나타남.

③ 환불 및 제품교환 요청

- 환불 및 제품교환 요청 관련은 제품 강매 인지 및 개인사유로 인하여 환불을 요청했으나 거절당한 경우 등으로 나타남.

④ 탁송지연 및 내역오류

- 탁송지연 및 내역오류 관련은 구입한 제품 중 일부 품목이나 사은품 등이 누락된 경우, 구매 제품의 수량이 맞지 않는 경우, 배송 주문한 제품이 장기간 배송 지연되는 경우, 배송 진행 상황이 확인되지 않는 경우 등으로 나타남.

⑤ 불친절

- 불친절 관련은 직원의 응대 태도가 불량해 불쾌감을 느낀 경우, 부적절한 언행으로 존중받지 못한 느낌을 받은 경우 등으로 나타남.

⑥ 제품 및 맞춤 불량

- 제품 및 맞춤 불량 관련은 제품 유통기한에 대한 충분한 설명 부족, 포장미흡으로 인한 제품 손상 등으로 나타남.

⑦ 기타

- 기타 관련은 가품을 강매한 경우, 사업자의 정책 오인으로 인한 서비스 이용 불가 등으로 나타남.

7) 쇼핑 관련 문제점 해결을 위한 개선 사항

- ☑ 7대 관광 특구 및 전통 시장 바가지요금 근절을 위한 대책 마련³⁾
 - 7개 관광 특구와 전통시장을 대상으로 가격 표시제를 집중 점검 및 홍보 활동 전개
- ☑ 바가지요금 근절 위한 특별점검 실시
 - ‘국민참여형 합동점검단’을 새롭게 운영하고, ‘축제 먹거리 착한가격 캠페인’을 개최하는 등 바가지요금 근절 추진⁴⁾
 - 관광특구 대상 바가지요금 특별점검 실시⁵⁾
- ☑ 외국인 관광객 쇼핑 관광 촉진을 위한 편의 강화 사업 추진
 - 외국인 관광객 사후 면세 한도 2배 상향과 간편 결제 연계 서비스 제공⁶⁾
 - ‘코리아그랜드세일’로 할인혜택을 제공하여 관광 비수기 소비 촉진⁷⁾
 - 즉시환급형 사후면세 적용 매장 확충 및 활성화 프로모션 전개⁸⁾
 - 모바일 여권으로 실물 여권 없이 신분 확인, 세금 환급, 편의점 및 대중교통 결제 지원⁹⁾
 - 주요 백화점에 외국인 전용 컨시어지 데스크, 안내 키오스크 등을 확대하고 ‘1330 관광통역안내’ 연결 서비스 도입¹⁰⁾
 - 중화권 관광객의 모바일 간편 결제 활성화 추진¹¹⁾
- ☑ 우수 관광기념품 선정 및 관광기념품 박람회 개최를 통해 관련 산업 맞춤 지원¹²⁾
- ☑ 외국인 관광객의 부담요금 불편 원스톱 처리 지원을 위해 ‘서초여행자지원센터’ 개소¹³⁾
- ☑ 쇼핑관광 경쟁력 강화 및 내수경제 활성화를 위한 자자체 대상 지역 쇼핑관광 기반 조성사업 공모 실시¹⁴⁾

3) 연합뉴스 (2023.7.30.) ‘바가지요금 근절 서울시, 명동 등 7개 관광 특구 특별점검’

4) 국무조정실 제8차 국가관광전략회의 (2023.12.8.) ‘대한민국 관광수출 혁신전략’

5) 서울특별시 보도자료 (2023.7.31.) ‘바가지요금 발 못 붙이게 한다... 서울시, 7대 관광특구 특별점검’

6) 국무조정실 제8차 국가관광전략회의 (2023.12.8.) ‘대한민국 관광수출 혁신전략’

7) 문화체육관광부 보도자료 (2024.1.11.) ‘2024 코리아그랜드세일’로 외국인 관광객 2천만 명 달성 시동 건다’

8) 한국관광공사 보도자료 (2023.11.22.) ‘관광공사-올리브영, 외국인 관광객의 쇼핑 편의성 제고 위해 맞손’

9) 서울특별시 보도자료, (2023.12.11.) ‘서울시 관광새싹기업, 외국인 관광객 위한 간편 서비스 앱 출시’

10) 동아일보 (2023.4.7.) ‘현대백화점 - 한국관광공사, 외국인 국내관광 활성화 위해 맞손’

11) 한국관광공사 보도자료 (2024.1.24.) ‘모바일 활용 간편 결제로 한국 방문 유도한다’

12) 한국관광공사 보도자료 (2023.9.6.) ‘2023 대한민국 우수 관광기념품 30점 선정, 문체부-관광공사, 홍보부터 유통까지 맞춤형 지원’

한국관광공사 보도자료 (2023.11.21.) ‘기념품, 여행을 간직하는 법, 2023 대한민국 관광기념품 박람회 개최’

13) 아시아경제 (2023.12.15.) ‘연중무휴 서초 여행지원센터 강남역에 문 열어’

14) 한국관광공사 공고/공모 (2024.2.14.) ‘2024년 지역 쇼핑관광 기반 조성 사업 공모’

8) 쇼핑 관련 불편사항 사례

① 가격시비

국가	신고내용	처리내용
필리핀	한복을 대여하는데 최대 1시간까지 15,000원으로 이용이 가능했음. 치마 기장이 길어 핀으로 처리해 주었지만 반납 과정에서 알아듣지 못하는 한국말로 수선비를 요구했음. 100,000원으로 합의하고 지불했지만 대여 및 파손비 모두 과다한 것으로 느껴짐	해당 업소는 시간당 15,000원의 대여 요금을 고지하고 있고 주변 가격이 10,000~15,000원 대로 형성되어 있어 과다한 것으로 보기 어려움. 오염 시 세탁비 청구와 훼손 관련 배상 책임에 대한 내용을 고지하고 있으나 외국어 안내가 미흡했던 점이 있어 업소에 개선을 요청함
말레이시아	미용실에서 생각보다 비싼 요금을 청구했고 영수증에는 항목별로 표시되어 있지 않아 불만임	해당 업소를 방문하여 실내 및 실외 요금표 게시 등을 점검하였음. 미용 시술 전에 가격에 대해 자세히 안내할 수 있도록 행정지도 하였고, 영수증 발행 시 가능한 항목별로 표시하도록 지도함
홍콩	참깨 한 병에 4,000원으로 표시된 제품을 구입하는데 5,900원을 결제해서 물어보니 물가가 올랐다고 답변했음. 결국 결제를 취소했지만 운영방식에 개선이 필요함	유사 불편이 발생하지 않도록 해당 매장에 내용을 전달하고 주의를 요청함
일본	사은품 이벤트종인 풋마스크 10개 한 묶음이 8,000원인 가격을 보고 구입했는데 80,000원이 결제되어 취소를 요구하니 점장이 없다며 다음 날 다시 방문하도록 했음	원화 단위에 익숙하지 않은 외국인 관광객의 오해가 발생하지 않도록 상품 1개당 가격을 명확하게 표시해 줄 것을 요청함

② 부가세 환급

국가	신고내용	처리내용
대만	매장에서 부가세 환급을 요청했는데 현금 결제 시에만 환급이 된다는 답변을 들었음. 다른 매장에서 신용카드로 결제하고 부가세 환급을 받은 경험이 있어 이를 이해할 수 없음	서울페이를 사용하는 상황이라 외국인이라도 한국 발행 카드를 사용하는 경우 거주자로 간주되어 대상이 되지 않아 설명하는 과정에서 오해를 드린 것으로 해명함. 절차에 익숙하지 않은 관광객에게 보다 정확하게 안내해 줄 것을 요청함
일본	미용 시술을 받고 3개월 후 재방문하여 지난번 시술에 대해 부가세 환급을 요청했는데 거절했음	최근 부가세 환급 가맹점이 되어 지난 건은 해당되지 않음을 설명하고 이해를 구함
말레이시아	매장에서 의류를 구입하고 부가세 환급을 신청했고 공항에서 받을 수 있다고 안내받았는데 공항에서는 절차가 잘못 되었다고 했고 환급을 받지 못했음	당일 용지부족으로 2시간가량 전표 발급이 지연된 상황이 발생하였음을 확인하여 신고인에게 사과하고 부가세 환급 관련 일반적인 절차와 구매일로부터 3개월 이내 출국시 신청이 가능한 점을 안내함
중국	김포국제공항에서 부가세 환급을 신청했는데 45일이 경과하는 시점에도 환급이 이루어지지 않아 문의함	부가세 환급 유인데스크가 없는 경우 일정기간 동안 모아서 수거 후 처리하고 있어 30~60일 가량 소요될 수 있음을 확인하여 안내함

③ 환불 및 제품교환 요청

국가	신고내용	처리내용
일본	매장 직원의 강매로 고가의 에센스를 구입했는데 해당 화장품점에 대한 부정적인 후기가 많아 반품하고 싶은 생각이 들었고 외국인 관광객을 속이는 행위에 대한 단속을 요청함	관광환경개선 업무에 의견을 참고할 것이며, 이미 제품을 가지고 귀국한 상황이므로 자국 내 국민생활센터를 통해 상담할 수 있음을 안내함
대만	단체여행 일정 중 구입한 건강식품을 건강 문제로 복용이 어려워 반품을 요청하게 되었는데 매장에서 부가세와 운송비를 부담하도록 했음	자국 내 계약 여행사를 통해 반품 절차에 대한 지원을 받을 수 있는지 협의하도록 안내함
싱가포르	관광지 매표소에서 성인 2명 입장료를 신용카드로 결제하고 보니 경로 할인을 받을 수 있어 결제를 취소하고 할인 금액으로 다시 결제했는데 두건 모두 청구되었음	해당 업체에서는 취소되지 않은 상태로 남아 있는 것을 확인하여 카드사를 통해 즉시 취소처리 하고 신고인에게 양해를 구함

④ 탁송 지연 및 내역 오류

국가	신고내용	처리내용
일본	면세점에서 화장품 1개를 구입했는데 공항 인도장에서 커다란 상자를 받아 이상하게 생각되어 귀국 후 영수증을 확인하니 3개입 세트 상품으로 결제되었음	현재 시점에서 정확한 확인은 어려우나 단품과 세트 상품은 상자 크기에서 3배의 차이가 있어 구입 시 충분히 인지하였을 것임을 설명함
중국	운동화를 구입해서 귀국해서 보니 양쪽 사이즈가 달라 매장에 문의했더니 교환을 위해서는 재방문을 요청하는 상황임	제품을 가지고 출국한 상황으로 매장에서 해외 우편을 통한 반송 및 발송, 비용 부담에 동의하지 않는 경우 강제할 방법이 없음을 설명함. 한국소비자원 또는 해당 브랜드 온라인 채널로 조정을 받을 수 있음을 안내함
대만	시장에서 이불을 구입하고 배송을 받기로 했는데 15일이 경과하도록 받지 못했음. 매장에 문의했지만 책임 있는 답변이 없었음	주문 물량이 많아 입고가 지연되고 있어 배송이 개시되지 못한 점 사과하고 입고되는 대로 개시될 것임을 답변함
대만	면세점에서 직원이 추천한 14달러 김 한 봉지를 구입했는데 영수증 총액에는 문제가 없지만 다른 품목과 수량이 기재되어 있어 속은 느낌이 들었음	가격은 동일하나 제품명이 상이하여 혼란을 초래한 점 사과하고, 향후 동일한 문제가 재발하지 않도록 판매 직원 교육을 실시함

⑤ 불친절

국가	신고내용	처리내용
홍콩	신발 매장에서 디스플레이 신발을 신어보려고 했는데 직원이 와서 신어보면 안된다고 소리치며 제대로 된 설명 없이 응답함. 매니저 면담을 요청했으나 답변하는 태도에 존중 받지 못한 느낌을 받음	해당 매장에서는 디스플레이 상품을 멀리 이동시키는 경우 다른 고객이 볼 수 없기 때문에 멀리 이동시키지 않는 것을 원칙으로 하고 있음을 설명함. 당시 방문객이 많아서 보다 적극적으로 응대가 안된 점 사과와 양해를 구하는 내용으로 회신함
영국	한복대여점에서 대여할 옷을 입어보던 중 한복이 맞지 않아 사이즈를 몇 번 바꾸자 직원이 뚱뚱하다고 한국어로 말해 기분이 상함	자유업종으로 관할청을 통한 제재나 지도는 불가하나 업체대표에게 내용을 전달하고 직원교육을 통해 서비스 개선하도록 요청함

2 택시

1) 연도별 택시 불편사항 접수현황

- 2023년 택시 관련 신고는 170건으로 전체 불편사항 902건 중 18.8%를 차지함.
- 2014년 접수된 택시 관련 신고는 131건(12.4%)을 기록함. 2015년은 전년대보다 10건 감소한 121건(12.1%)으로 쇼핑, 숙박에 이어 불편유형 중 3위로 집계되었고 2016년은 전년대보다 43건 증가한 164건(13.7%)으로 불편유형 중 2위를 차지함. 2017년은 접수 건수와 구성비가 전년과 비슷한 수준이었고, 2018년은 전년대보다 2건 감소, 구성비 또한 소폭 감소함. 2019년은 전년대보다 40건 증가한 195건으로 구성비도 증가하며 16.7%로 집계됨.
- 2020년은 코로나19 영향으로 전년대보다 164건 감소한 31건(8.5%)을 기록했으며, 2021년은 전년대보다 28건 감소한 3건(2.5%)으로 집계됨. 2022년에도 코로나19 영향은 지속되었으나, 접수 건수는 소폭 증가한 37건으로 구성비는 12.8%를 차지함. 2023년은 전년대보다 133건 증가한 170건, 구성비가 18.8%로, 코로나19 발생 이전인 2019년 이상의 구성비로 집계됨.

【표 40】 택시 불편사항 연도별 현황(2014~2023년)

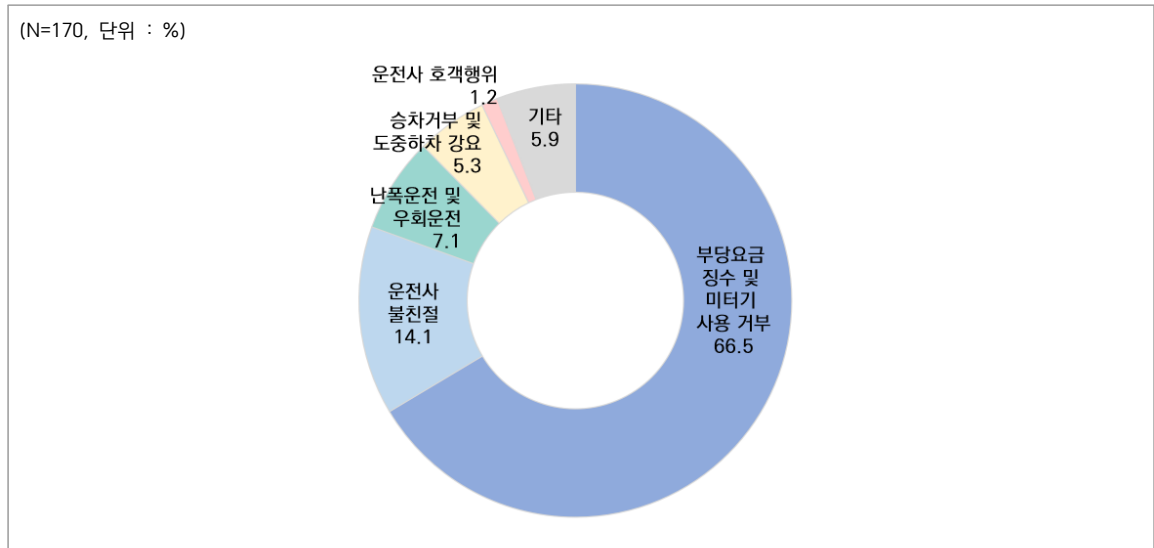
(단위 : 건, %, %p)

구 분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
택 시	131	121	164	157	155	195	31	3	37	170
전체 불편사항	1,060	996	1,199	1,184	1,263	1,165	364	120	288	902
구성비	12.4	12.1	13.7	13.3	12.3	16.7	8.5	2.5	12.8	18.8
전년대비 구성비 증감	-2.4	-0.3	1.6	-0.4	-1.0	4.4	-8.2	-6.0	10.3	6.0

2) 택시 불편사항 세부 내용

- 2023년 택시 관련 신고 세부 내용은 ‘부당요금 징수 및 미터기 사용 거부’ 66.5%, ‘운전사 불친절’ 14.1%, ‘난폭운전 및 우회운전’ 7.1%, ‘승차거부 및 도중하차 강요’ 5.3%, 운전사 호객행위 1.2% 등의 순으로 나타남.

【그림 30】 2023년 택시 불편사항 세부 내용(구성비)



【표 41】 택시 불편사항 세부 내용(2019~2023년)

(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
부당요금 징수 및 미터기 사용 거부	86	44.1	17	54.8	1	33.3	21	56.8	113	66.5
운전사 불친절	24	12.3	5	16.1	-	-	4	10.8	24	14.1
난폭운전 및 우회운전	42	21.5	5	16.1	1	33.3	3	8.1	12	7.1
승차거부 및 도중하차 강요	19	9.7	1	3.2	-	-	1	2.7	9	5.3
운전사 호객행위	1	0.5	2	6.5	-	-	-	-	2	1.2
기 타	23	11.8	1	3.2	1	33.3	8	21.6	10	5.9
총 계	195	100.0	31	100.0	3	100.0	37	100.0	170	100.0

【표 42】 택시 불편사항 세부 내용(2019~2023년) : 내국인

(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
부당요금 징수 및 미터기 사용 거부	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
운전사 불친절	-	-	-	-	-	-	-	-	2	100.0
난폭운전 및 우회운전	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
승차거부 및 도중하차 강요	1	50.0	-	-	-	-	-	-	-	-
운전사 호객행위	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
기 타	1	50.0	-	-	-	-	2	100.0	-	-
총 계	2	100.0	-	-	-	-	2	100.0	2	100.0

【표 43】 택시 불편사항 세부 내용(2019~2023년) : 외국인

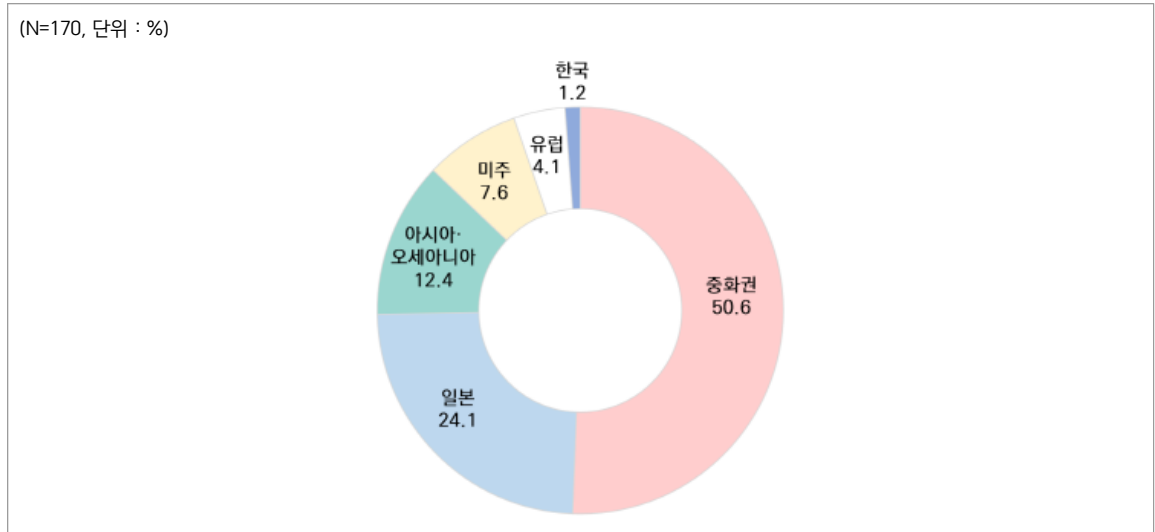
(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
부당요금 징수 및 미터기 사용 거부	86	44.6	17	54.8	1	33.3	21	60.0	113	67.3
운전사 불친절	24	12.4	5	16.1	-	-	4	11.4	22	13.1
난폭운전 및 우회운전	42	21.8	5	16.1	1	33.3	3	8.6	12	7.1
승차거부 및 도중하차 강요	18	9.3	1	3.2	-	-	1	2.9	9	5.4
운전사 호객행위	1	0.5	2	6.5	-	-	-	-	2	1.2
기 타	22	11.4	1	3.2	1	33.3	6	17.1	10	6.0
총 계	193	100.0	31	100.0	3	100.0	35	100.0	168	100.0

3) 택시 불편사항 국가별 접수현황

- 2023년 택시 관련 신고 국가별 현황은 중화권 50.6%, 일본 24.1%, 아시아·오세아니아 12.4%, 미주 7.6%, 유럽 4.1%, 한국 1.2% 순으로 나타남.

【그림 31】 2023년 택시 불편사항 국가별 접수현황(구성비)



【표 44】 택시 불편사항 국가별 접수현황(2019~2023년)

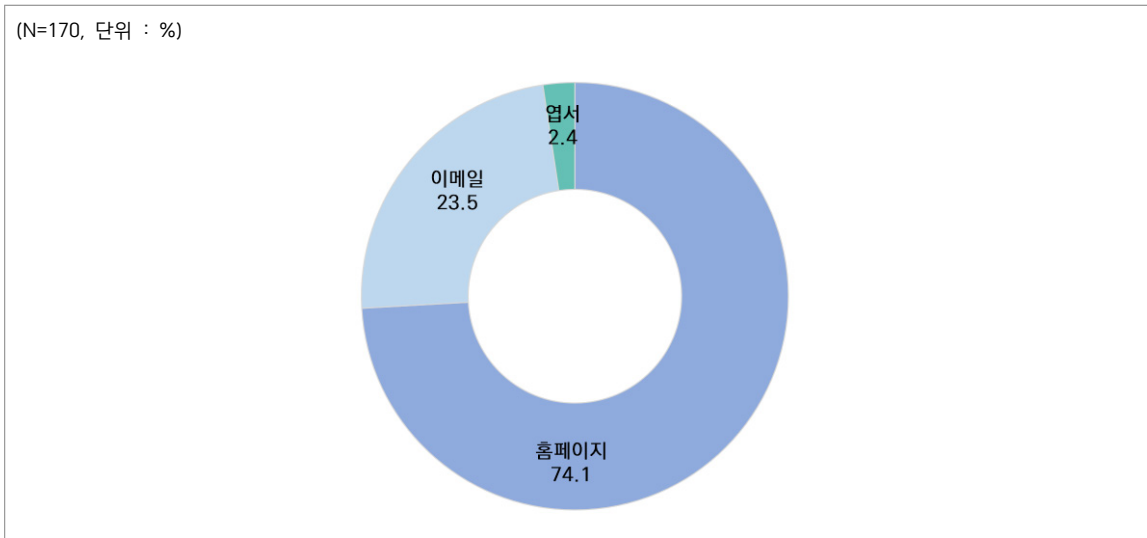
(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
중화권	92	47.2	12	38.7	1	33.3	10	27.0	86	50.6
일 본	49	25.1	10	32.3	-	-	5	13.5	41	24.1
아시아·오세아니아	28	14.4	3	9.7	1	33.3	7	18.9	21	12.4
미 주	17	8.7	4	12.9	1	33.3	11	29.7	13	7.6
유 럽	4	2.1	2	6.5	-	-	2	5.4	7	4.1
한 국	2	1.0	-	-	-	-	2	5.4	2	1.2
기 타	3	1.5	-	-	-	-	-	-	-	-
총 계	195	100.0	31	100.0	3	100.0	37	100.0	170	100.0

4) 택시 불편사항 접수방법 및 처리방법별 현황

- 2023년 택시 관련 신고는 다른 유형 신고와 마찬가지로 '홈페이지'가 가장 많은 74.1%를 차지했으며, 이어 '이메일' 23.5%, '엽서' 2.4% 순으로 집계됨.
- 택시 관련 접수방법의 국가별 분포는 대부분 '홈페이지'를 통해 접수된 것으로 나타난 가운데, 중화권에서 '이메일'을 통한 신고가 17건 접수됨.

【그림 32】 2023년 택시 불편사항 접수방법별 현황(구성비)



【표 45】 2023년 택시 불편사항 국가별/접수방법별 현황

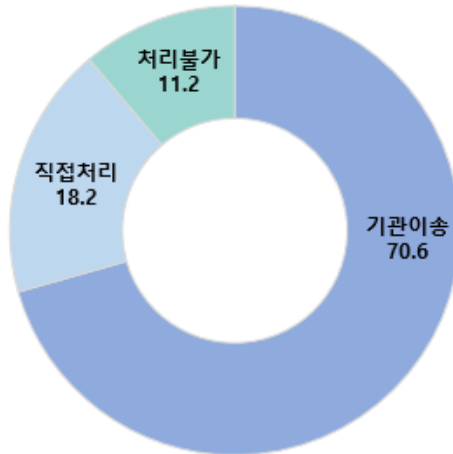
(단위 : 건)

구 분	중화권	일본	아시아· 오세아니아	미주	유럽	한국	총 계
홈페이지	68	38	12	4	2	2	126
이메일	17	1	9	9	4	-	40
엽서	1	2	-	-	1	-	4
총 계	86	41	21	13	7	2	170

○ 2023년 택시 관련 신고는 ‘기관이송’ 70.6%, ‘직접처리’ 18.2%, ‘처리불가’ 11.2% 순으로 나타남.

【그림 33】 2023년 택시 불편사항 처리방법별 현황(구성비)

(N=170, 단위 : %)



5) 택시 불편사항 조치결과별 현황

○ 택시 관련 신고에 대한 조치결과별 현황은 과태료 36건, 주의 26건 등의 순으로 나타남.

【표 46】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 택시

(단위 : 건)

처리현황																	
과태료	주의	처리 불가	답변 처리	지도	진행 중	조치 완료	경고	불문	주의 촉구	교육 실시	사업 정지	처분 불가	신고 취소	사과·양해	시정	합의	기타
36	26	25	23	13	11	8	8	5	3	3	2	1	1	-	-	-	5

【표 47】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 택시(내국인)

(단위 : 건)

처리현황																	
과태료	주의	처리 불가	답변 처리	지도	진행 중	조치 완료	경고	불문	주의 촉구	교육 실시	사업 정지	처분 불가	신고 취소	사과·양해	시정	합의	기타
-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

【표 48】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 택시(외국인)

(단위 : 건)

처리현황																	
과태료	주의	처리 불가	답변 처리	지도	진행 중	조치 완료	경고	불문	주의 촉구	교육 실시	사업 정지	처분 불가	신고 취소	사과·양해	시정	합의	기타
36	26	25	23	11	11	8	8	5	3	3	2	1	1	-	-	-	5

6) 택시 관련 주요 문제점

① 부당요금 징수 및 미터기 사용 거부

- 부당요금 징수 및 미터기 사용거부 관련은 미터기 사용을 거부하고 주행거리 대비 높은 금액을 청구해 바가지요금이 의심되어 신고한 경우 등으로 나타남.

② 운전사 불친절

- 운전사 불친절 관련은 기사에 응대 태도가 불량해 불편함을 느낀 경우, 고성으로 무례함을 느낀 경우 등으로 나타남.

③ 난폭운전 및 우회운전

- 난폭운전 및 우회운전 관련은 기사가 과속 및 경적을 울리는 위험한 운전으로 불편을 겪은 경우, 운전 중 도착지와 방향이 달라 경로이탈 상황을 말했을 때 화를 내며 경로를 수정한 경우 등으로 나타남.

④ 승차거부 및 도중하차 강요

- 승차거부 및 도중하차 강요 관련은 높은 금액을 불러 절반으로 제안하니 기사가 화를 내며 태우지 않은 경우, 고속도로 통행료 현금 지불 관련 분쟁이 발생해서 도중하차를 요구한 경우 등으로 나타남.

⑤ 운전사 호객행위

- 운전사 호객행위 관련은 공항 택시 승강장에서 호객행위를 당한 경우 등으로 나타남.

⑥ 기타

- 기타 관련은 몰래 승객을 촬영한 경우, 짐만 실은 상태에서 택시가 출발한 경우 등으로 나타남.

7) 택시 관련 문제점 해결을 위한 개선 사항

- ☑ 심야시간 택시 이용 불편 해소를 위한 정책 추진¹⁵⁾
 - 승차지원단 운영, 불법행위 합동 단속, 올빼미버스 증차
- ☑ 외국인 택시 호출 이용 불편해소 추진
 - 외국인 관광객이 본국에서 사용하던 전화번호로 인증, 해외 카드 결제가 가능한 택시호출 앱 출시¹⁶⁾
 - 외국에서 우버 앱을 사용하던 이용객이 별도 앱 설치 없이 앱을 활용해 국내에서 택시 호출 서비스를 이용할 수 있고 메시지 번역 기능을 탑재해 원활한 소통이 가능하도록 지원¹⁷⁾
- ☑ 불친절 기사 제재·회사 경영평가를 통해 택시 서비스 관리 지속 강화¹⁸⁾
 - 불친절 신고 누적된 운전자에 대한 보수교육 실시로 지속적으로 관리
 - 운송수입금 중 운수종사자의 급여로 보다 많이 배분하는 택시회사가 높은 평가를 받도록 전체 택시회사 평가 기준을 정함으로써 운수종사자의 처우가 개선되도록 유도
- ☑ 장애인 콜택시 광역 운영으로 교통약자의 택시 이용 편의 개선¹⁹⁾
- ☑ 관광택시 활성화를 위한 예약·편의 개선 및 할인 이벤트 제공²⁰⁾

15) 서울특별시 보도자료 (2023.11.29.) '서울시, 연말연시 택시 심야 승차난 종합대책 추진'

16) 서울특별시 보도자료 (2023.12.5.) '서울시 지원으로 외국인 관광객 전용 택시호출 앱 출시'

17) 프레시안 (2023.4.12.) '부산시, 외국인 관광객 위해 택시 이용 편의 개선한다'

18) 서울특별시 보도자료 (2023.8.3.) '서울시, 택시 서비스 관리 지속 강화...불친절 기사 제재·회사 경영평가' 아시아투데이 (2023.8.2.) '서울시, 택시 서비스 개선 방안...인센티브 지원 및 통신비 삭감'

19) 서울특별시 보도자료 (2023.12.20.) '서울시, 장애인 콜택시 수도권까지 광역 운영...인천·경기 협약 체결'

20) 경북도민일보. (2024.1.18.) '안동시, 관광택시 활성화 지원책 마련'
 천지일보 (2024.2.20.) '여행가는 달, 부안 관광택시 이용요금 50% 할인 이벤트'
 뉴시스. (2024.2.20.) '영주시 반값요금 관광택시 확대'

8) 택시 관련 불편사항 사례

① 부당요금 징수 및 미터기 사용 거부

국가	신고내용	처리내용
일본	인천국제공항에서 오션파크나인호텔까지 50,000원을 요구하여 내리겠다고 하니 미터를 켜고 도중에 미터기에 금액을 추가하는 행동을 목격해서 이를 촬영했더니 되돌려 놓았음	인천 미추홀구 교통심의위원회에서 과태료 및 경고 처분함
일본	동대문에서 로얄호텔까지 심야시간에 미터를 사용하지 않고 현금 30,000원, 신용카드로 결제하면 10% 추가를 요구했음. 현금 20,000원을 내고 차량 사진을 촬영하자 환불해 줄 테니 사진을 삭제하라고 했음	서울특별시에서 경고 처분함
말레이시아	코트야드판교호텔에서 인천국제공항까지 미터요금 72,600원을 신용카드로 결제했음. 도로 통행료로 현금 8,800원 추가로 요구했는데 미터요금에 포함되지 않았던 것을 이해할 수 없음	성남시 교통심의위원회에서 경고 처분함
홍콩	김해국제공항에서 서면역센트럴호텔까지 17km 거리를 이동해서 19,300원이 나왔는데 과다한 것으로 생각함. 호텔에 도착해서는 가방을 내리는 데 기사가 도와주지 않았음	부산광역시에서 운행 궤적을 확인한 결과 서면 주변에서 9분 정도 배회한 사실을 확인하였으며 해당 기사가 호텔을 바로 찾지 못했다고 인정함에 따라 주의 경고 처분함

② 운전자 불친절

국가	신고내용	처리내용
스웨덴	동대구역에서 대구공항까지 이용하는데 트렁크에 큰 짐을 넣고 차에 타서 문을 닫지도 않았는데 기사가 출발시켰음. 차량이 흔들려 커피가 흘러 이를 닦았는데 요금을 지불하고 나니 나가라고 말했고 일행이 이를 알아들어 겁이 나고 무례하게 느껴졌음	대구 달서구에서 경고 처분함
대만	서울역에서 탑승할 때 트렁크를 열어 달라고 했는데 기사가 한국어로 많은 말을 했고, 다른 택시가 경적을 울리는 바람에 짐을 가지고 좌석에 앉게 되었음. 기사는 엑셀을 거칠게 밟았고 거스름돈을 주는 과정에 이상한 소리를 내는 행동에 불편을 느꼈음	서울 마포구에서 과태료 처분함
일본	인천국제공항에서 인사동까지 이용한 대형택시에 아이가 아끼는 인형을 두고 내려 기사에게 연락했지만 새 것을 사라고 답변했음	해당 기사와 통화하여 신고인이 출국하는 날 공항에서 만나 돌려받는 것으로 진행함

③ 난폭운전 및 우회운전

국가	신고내용	처리내용
싱가포르	이화여자대학교에서 이태원까지 이용했는데 기사가 터널을 지나는 내내 125km로 운전했고 다른 차량에 경적을 울리는 위협 운전으로 불안감이 들었음	도로교통법 관련 위반 사항은 경찰 신고가 필요함을 안내함. 해당 차량의 운수사로 신고내용을 전달하고 운전자 교육 등을 통해 개선을 요청함
일본	용산역에서 홍대입구까지 가는데 강남 방면으로 가서 길이 다르다고 했더니 기사가 화를 냈고 한남동에 이르러서 내비게이션을 입력했음. 결국 60분이 걸렸고 영수증에 운행거리가 28km로 표시됨	서울특별시에서 주의처분함

④ 승차거부 및 도중하차 강요

국가	신고내용	처리내용
태국	명동에서 경복궁역까지 가려고 했는데 기사가 30,000원을 요구했음. 15,000원을 지불할 수 있다고 했더니 소리를 지르면서 태우지 않고 가버림	서울특별시에서 주의 처분함
오스트레일리아	인천국제공항에서 용산까지 이용 중 도로 통행료 현금 차선에서 기사가 직접 계산하도록 요구했는데 현금이 없어 카드를 건넸더니 큰소리로 대응했음. 기사가 통행료를 대신 냈지만 몇 미터 가서 트렁크를 열더니 도중하차를 요구했음. 경찰 출동을 요청하는 상황까지 벌어졌고 결국 미터요금을 지불하고 하차했음	서울특별시에서 주의 처분함

⑤ 운전자 호객행위

국가	신고내용	처리내용
싱가포르	공항 국내선에서 택시를 이용하려고 했는데 택시 승강장 주변 호객 행위로 불편을 느꼈음	해당 내용을 참고하고 공항 관련 부서와 협조하여 지속적인 계도 활동으로 개선되도록 할 것임

⑥ 기타

국가	신고내용	처리내용
뉴질랜드	서울대공원에서 보코서울강남호텔까지 이용했는데 기사가 운행 중에 핸드폰 셀카를 찍으면서 뒷좌석 신고인까지 사진에 담아 전송하는 것을 목격했음	신고인에게 법률자문 및 경찰 신고를 통한 사법조치를 안내함. 해당 차량이 등록된 지자체 관련 부서로 신고내용을 공유하고 계도 조치를 요청함
대만	인천국제공항 인근에서 택시 트렁크에 수화물을 넣고 막 탑승하려고 하는 순간에 기사가 차량을 출발시켰음. 다른 차량의 도움으로 연락을 한 다음에 다시 돌아오게 되어 탑승할 수 있었음	신고대상이 특정되지 않아 직접적인 조치는 어려우나 관할기관에 내용을 전달하고 업무 참고를 요청함

3 숙박

1) 연도별 숙박 불편사항 접수현황

- 2023년 숙박 관련 불편사항은 142건으로 전체 불편사항 902건 중 15.7%를 차지함.
- 2014년 118건(11.1%), 2015년 139건(14.0%)으로 증가세를 보이다가 2016년은 전년보다 34건 감소한 105건(8.8%)으로 집계되었으나, 2017년 신고건수가 다시 증가하여 134건(11.3%)이 접수됨. 2018년은 전년보다 21건 증가한 155건(12.3%), 2019년은 전년대와 동일한 155건(13.3%)이 접수됨.
- 2019년까지 구성비 10.0% 내외의 수준을 유지하다 2020년은 코로나 19의 영향으로 전체 접수건수가 크게 감소해 구성비는 18.3%p 증가한 31.6%로 접수됨. 2021년 역시 전체 불편사항이 120건으로 감소한 영향으로, 구성비는 가장 높은 수준인 56.7%로 집계됨. 이후 2022년부터는 엔데믹 영향으로 관광산업이 회복하면서 전체 불편사항이 증가했으며, 2022년 92건(31.9%), 2023년 142건(15.7%)을 기록하며 구성비는 코로나 19 이전과 유사한 수준으로 증가함.

【표 49】 숙박 불편사항 연도별 현황(2014~2023년)

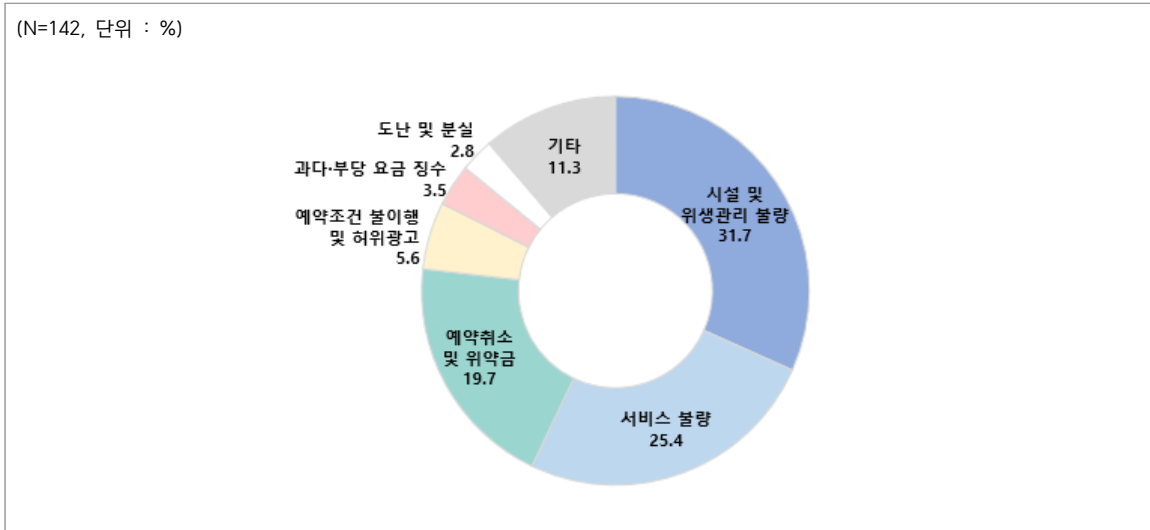
(단위 : 건, %, %p)

구 분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
숙박	118	139	105	134	155	155	115	68	92	142
전체 불편사항	1,060	996	1,199	1,184	1,263	1,165	364	120	288	902
구성비	11.1	14.0	8.8	11.3	12.3	13.3	31.6	56.7	31.9	15.7
전년대비 구성비 증감	1.9	2.9	-5.2	2.5	1.0	1.0	18.3	25.1	-24.8	-16.2

2) 숙박 불편사항 세부 내용

- 2023년 숙박 관련 신고 세부 내용은 '시설 및 위생관리 불량' 31.7%, '서비스 불량' 25.4%, '예약취소 및 예약금' 19.7%, '예약조건 불이행 및 허위광고' 5.6% 등의 순으로 나타남.
- '시설 및 위생관리 불량'은 전년대비 22건 증가한 45건이 접수되었으며, 구성비는 6.7%p 증가한 31.7%로 집계됨.

【그림 34】 2023년 숙박 불편사항 세부 내용(구성비)



【표 50】 숙박 불편사항 세부 내용(2019~2023년)

(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
시설 및 위생관리 불량	31	20.0	17	14.8	26	38.2	23	25.0	45	31.7
서비스 불량	45	29.0	16	13.9	18	26.5	19	20.7	36	25.4
예약취소 및 위약금	25	16.1	54	47.0	7	10.3	20	21.7	28	19.7
예약조건 불이행 및 허위광고	11	7.1	5	4.3	2	2.9	3	3.3	8	5.6
과다·부당요금 징수	8	5.2	2	1.7	4	5.9	4	4.3	5	3.5
도난 및 분실	3	1.9	-	-	1	1.5	1	1.1	4	2.8
기타	32	20.6	21	18.3	10	14.7	22	23.9	16	11.3
총 계	155	100.0	115	100.0	68	100.0	92	100.0	142	100.0

○ 내국인의 ‘숙박’ 관련 신고는 전년대비 14건 감소한 42건이 접수된 반면, 외국인은 전년대비 64건 증가한 100건이 접수됨.

【표 51】 숙박 불편사항 세부 내용(2019~2023년) : 내국인

(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
시설 및 위생관리 불량	16	36.4	15	30.6	23	40.4	21	37.5	18	42.9
서비스 불량	16	36.4	13	26.5	15	26.3	15	26.8	14	33.3
예약취소 및 위약금	2	4.5	8	16.3	6	10.5	4	7.1	4	9.5
예약조건 불이행 및 허위광고	2	4.5	2	4.1	2	3.5	-	-	2	4.8
도난 및 분실	-	-	-	-	-	-	1	1.8	1	2.4
과다·부당요금 징수	2	4.5	-	-	4	7.0	2	3.6	-	-
기타	6	13.6	11	22.4	7	12.3	13	23.2	3	7.1
총 계	44	100.0	49	100.0	57	100.0	56	100.0	42	100.0

【표 52】 숙박 불편사항 세부 내용(2019~2023년) : 외국인

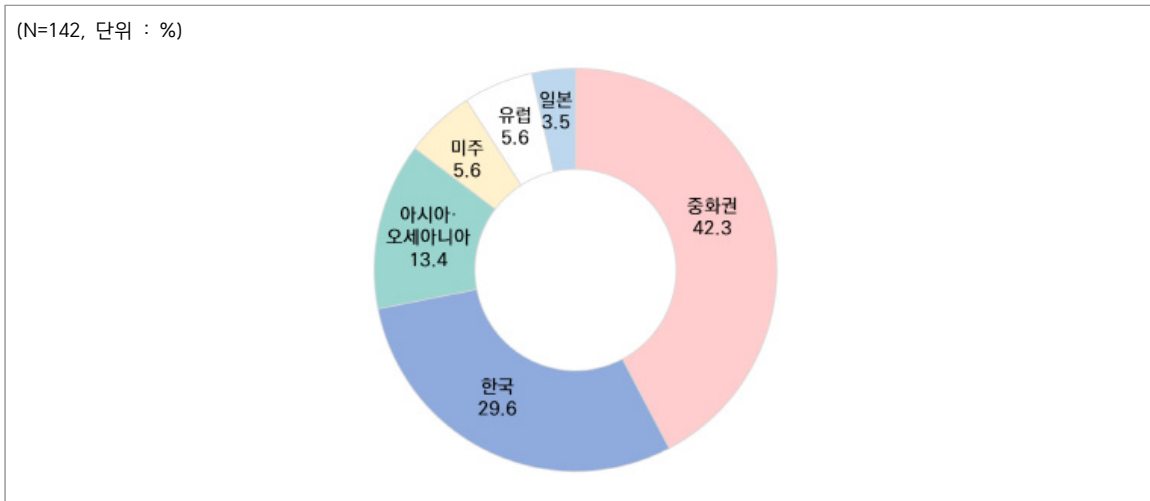
(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
시설 및 위생관리 불량	15	13.5	2	3.0	3	27.3	2	5.6	27	27.0
예약취소 및 위약금	23	20.7	46	69.7	1	9.1	16	44.4	24	24.0
서비스 불량	29	26.1	3	4.5	3	27.3	4	11.1	22	22.0
예약조건 불이행 및 허위광고	9	8.1	3	4.5	-	-	3	8.3	6	6.0
과다·부당요금 징수	6	5.4	2	3.0	-	-	2	5.6	5	5.0
도난 및 분실	3	2.7	-	-	1	9.1	-	-	3	3.0
기타	26	23.4	10	15.2	3	27.3	9	25.0	13	13.0
총 계	111	100.0	66	100.0	11	100.0	36	100.0	100	100.0

3) 숙박 불편사항 국가별 접수현황

- 2023년 숙박 관련 신고 국가별 현황은 중화권 42.3%, 한국 29.6%, 아시아·오세아니아 13.4%, 미주 및 유럽 각 5.6%, 일본 3.5% 순으로 나타남.
- 숙박 관련 국가별 분포를 전년과 비교하면 내국인의 접수 건수는 42건으로 전년대비 14건 감소했으며, 구성비는 크게 감소한 29.6%로 집계됨.

【그림 35】 2023년 숙박 불편사항 국가별 접수현황(구성비)



【표 53】 숙박 불편사항 국가별 접수현황(2019~2023년)

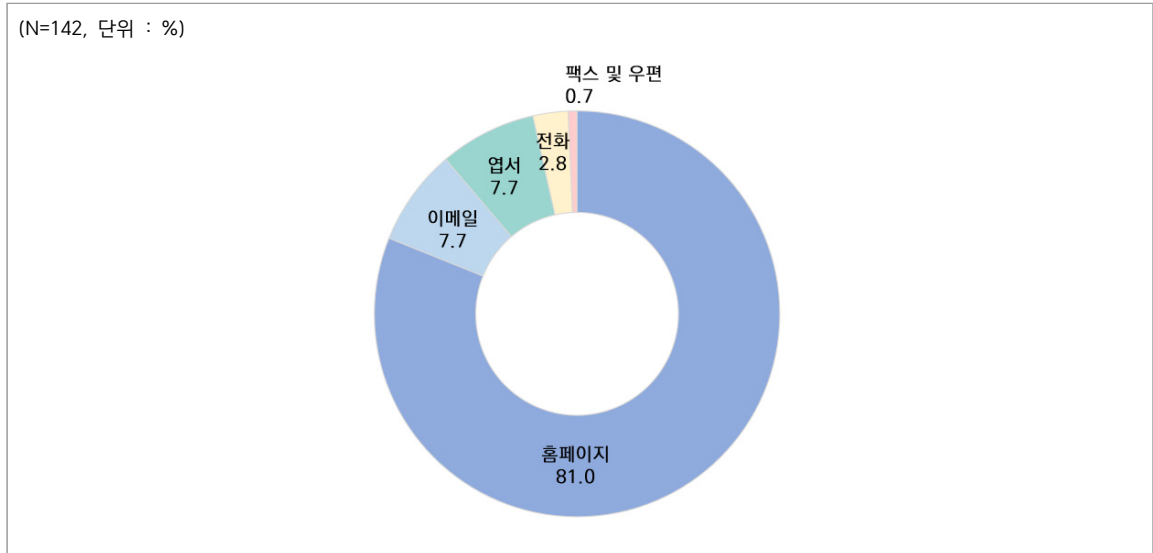
(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
중화권	59	38.1	44	38.3	2	2.9	8	8.7	60	42.3
한 국	44	28.4	49	42.6	57	83.8	56	60.9	42	29.6
아시아·오세아니아	22	14.2	12	10.4	1	1.5	4	4.3	19	13.4
미 주	12	7.7	5	4.3	5	7.4	5	5.4	8	5.6
유 럽	6	3.9	2	1.7	2	2.9	7	7.6	8	5.6
일 본	11	7.1	3	2.6	1	1.5	12	13.0	5	3.5
기 타	1	0.6	-	-	-	-	-	-	-	-
총 계	155	100.0	115	100.0	68	100.0	92	100.0	142	100.0

4) 숙박 불편사항 접수방법 및 처리방법별 현황

- 2023년 숙박 관련 신고는 '홈페이지'를 통한 접수가 가장 많은 81.0%를 차지했으며, 다음으로 '이메일' 및 '엽서' 각 7.7%, '전화' 2.8%, '팩스 및 우편' 0.7% 순으로 집계됨.

【그림 36】 2023년 숙박 불편사항 접수방법별 현황(구성비)



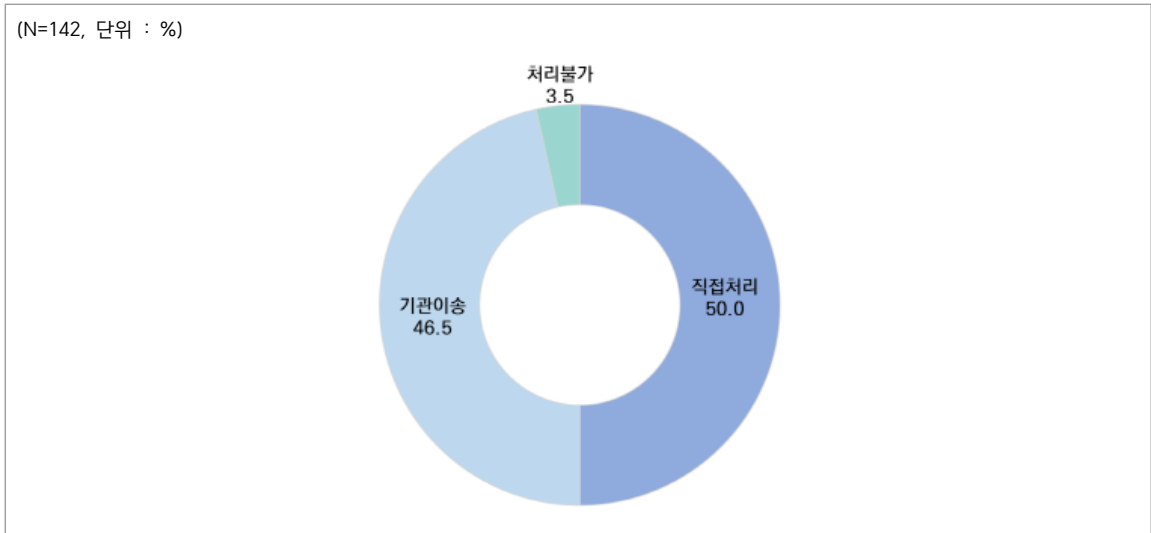
【표 54】 2023년 숙박 불편사항 국가별/접수방법별 현황

(단위 : 건)

구 분	중화권	한 국	아시아· 오세아니아	미 주	유 럽	일 본	총 계
홈페이지	51	35	15	6	5	3	115
이메일	4	2	3	1	-	1	11
엽서	4	2	1	-	3	1	11
전화	1	3	-	-	-	-	4
팩스 및 우편	-	-	-	1	-	-	1
총 계	60	42	19	8	8	5	142

- 2023년 숙박 관련 신고에 대한 처리방법은 ‘직접처리’ 50.0%, ‘기관이송’ 46.5%, ‘처리불가’ 3.5% 순으로 집계됨.

【그림 37】 2023년 숙박 불편사항 처리방법별 현황(구성비)



5) 숙박 불편사항 조치결과별 현황

○ 숙박 관련 신고에 대한 조치결과별 현황은 지도 52건, 답변처리 42건, 사과·양해 14건 등의 순으로 나타남.

【표 55】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 숙박

(단위 : 건)

처리현황																
지도	답변 처리	사과 · 양해	조치 완료	처리 불가	주의 촉구	교육 실시	진행 중	신고 취소	경고	시정	과태료	주의	사업 정지	불문	합의	기타
52	42	14	11	6	5	4	1	1	-	-	-	-	-	-	-	6

【표 56】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 숙박(내국인)

(단위 : 건)

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

【표 57】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 숙박(외국인)

(단위 : 건)

처리현황																
지도	답변 처리	사과 · 양해	조치 완료	처리 불가	주의 촉구	교육 실시	진행 중	신고 취소	경고	시정	과태료	주의	사업 정지	불문	합의	기타
30	35	11	11	5	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4

6) 숙박 불편사항 숙박업 형태별 내용

- 숙박 관련 신고의 대상 업체는 관광호텔 45건, 일반호텔·펜션 35건, 콘도 3건, 여관 53건, 호스텔 3건, 캠핑장 3건의 순으로 나타남.
- 관광호텔에서는 5성급 호텔 관련 4건, 4성급 이하 호텔 34건, 숙박 등급 미정은 7건으로 집계됨. 세부 유형별로는 '시설 및 위생관리 불량', '서비스 불량', '예약취소 및 위약금' 관련 신고가 주로 접수됨.
- 일반호텔·펜션에 대한 신고는 '서비스 불량' 관련 접수가 11건, 여관에 대한 신고는 '시설 및 위생관리 불량' 관련 접수가 16건으로 다른 유형 대비 집계 건수가 많은 편임.

【표 58】 2023년 숙박업 형태별 불편사항 내용

(단위 : 건)

구 분	관광호텔			일반호텔 · 펜션	콘 도	여 관 (모텔, 게스트 하우스)	호스텔	캠핑장	총 계
	5성급	4성급 이하	숙박 등급미정						
시설 및 위생관리 불량	1	15	2	9	1	16	-	1	45
서비스 불량	1	8	3	11	-	13	-	-	36
예약취소 및 위약금	1	7	-	8	1	8	3	-	28
예약조건 불이행 및 허위광고	-	1	-	4	-	3	-	-	8
과다·부당요금 징수	-	-	-	-	-	4	-	1	5
도난 및 분실	-	3	-	-	-	1	-	-	4
기타	1	-	2	3	1	8	-	1	16
총 계	4	34	7	35	3	53	3	3	142

7) 숙박 관련 주요 문제점

① 시설 및 위생관리 불량

- 시설 및 위생관리 불량은 시설 보안 관리가 미흡한 경우, 시설 훼손에 대한 책임을 떠넘긴 경우, 객실 내 청소상태가 불량한 경우 등으로 나타남.

② 서비스 불량

- 서비스 불량 관련은 프런트에 보관한 짐을 되찾는 과정에서 직원과의 소통이 미흡했던 경우, 퇴실 후 전화로 분실물 확인을 요청했으나 직원이 대가를 요구하는 경우, 세탁 서비스를 맡겼으나 공지된 완료 시간을 지키지 못한 경우, 체크인 시 프런트 직원의 무성의한 태도로 불편함을 느낀 경우 등으로 나타남.

③ 예약취소 및 위약금

- 예약취소 및 위약금 관련은 천재지변으로 당일취소를 요청했지만 환불을 거절한 경우, 숙박플랫폼을 통해 예약을 했으나 금액이 인상되었다며 취소통보를 받은 경우, 예약 후 방문했으나 예약 내역이 없다며 책임을 회피한 경우, 위생상태가 불량하여 환불을 요청했으나 분쟁이 생긴 경우 등으로 나타남.

④ 예약조건 불이행 및 허위광고

- 예약조건 불이행 및 허위광고 관련은 숙박플랫폼에 게시된 서비스를 실제로 제공하지 않는 경우 등으로 나타남.

⑤ 과다·부당요금 징수

- 과다·부당요금 징수 관련은 사전에 가능하다고 안내받은 체크인 시간에 대한 추가요금을 부과한 경우, 명확하지 않은 퇴실시간 안내로 인해 추가요금을 납부해야 하는 경우, 요금 이중결제로 인해 불편함을 느낀 경우 등으로 나타남.

⑥ 도난 및 분실

- 도난 및 분실 관련은 이용한 숙박시설에서 귀중품을 분실하여 문의했으나 성의 없이 답변한 경우, 직원의 도난에 대한 처리가 신속하지 못한 경우 등으로 나타남.

⑦ 기타

- 기타 관련은 화재가 발생했으나 화재경보기가 울리지 않은 경우, 영수증을 요청했으나 제공하지 않는 경우, 주차장 진입 시 높이 제한에 대한 안내가 없어 차량이 파손된 경우 등으로 나타남.

8) 숙박 관련 문제점 해결을 위한 개선 사항

- ☑ 숙박플랫폼 최종 결제 가격을 알아보기 어렵게 표시하고 있어 소비자 피해예방주의보 발표²¹⁾
- ☑ 주요 관광 권역 호텔·콘도업체에서 외국인력 고용이 가능하도록 추진²²⁾
- ☑ 숙박 인프라 확충을 위한 종합개선대책 수립 및 추진²³⁾
 - 폐교를 유스호스텔로 전환, 대학교 기숙사를 활용한 캠퍼스스테이 시범 운영 추진
- ☑ 반대진단 긴급 컨설팅 실시 및 숙박플랫폼을 통해 반대 안심 마크 표기로 이용객 선택권 강화 추진²⁴⁾
- ☑ 공유숙박플랫폼에 맞는 제도 개선을 통한 숙박업 관리 및 단속 필요²⁵⁾
 - 공유숙박플랫폼(에어비앤비)의 영업 업소 절대 다수가 숙박업 영업신고를 하지 않은 것으로 추정
 - 지자체는 불법 영업 숙소 대응을 위한 방침을 세웠으나 플랫폼 상에서 결제 전 주소 특정이 어렵고 호스트의 연락처 비공개 등으로 단속이 어려운 실정
- ☑ 주택 단기 임대를 가장한 불법 숙박업소 단속²⁶⁾
 - 단속을 피하기 위해 단기 임대차 계약서를 작성하고 위생 서비스를 제공하는 방식으로 영업을 해 왔으며, 거절할 경우 투숙 불가능을 통보한 것으로 파악
- ☑ 불법 숙박업소 신고를 위한 안전신문고 신설²⁷⁾
 - 안전신문고에 '불법 숙박' 메뉴를 추가하여 영업 요건을 지키지 않는 불법 영업 업소 등 불법 숙박업소를 신고할 수 있는 전담 신고 창구를 신설
 - 이전 국민신문고, 지자체 민원창구, 전화 신고 등으로 분산되어 있던 신고창구를 일원화하여 접수부터 민원처리까지 신속하게 해결하기 위한 방안
- ☑ 국내 소비 회복 및 지역관광 활성화를 위한 2023 대한민국 숙박세일 페스타 추진²⁸⁾
- ☑ 품질인증 숙박업소 여행상품 출시로 안전하고 믿을 수 있는 숙박업소 정보 제공²⁹⁾
- ☑ 전국 야영장 대상 오페수 무단방류 등 환경문제 해소를 위한 덤프스테이션 설치지원 사업 추진³⁰⁾

21) 한국소비자원 보도자료 (2023.8.10.) '글로벌 숙박 플랫폼, 가격 표시에 숨은 다크패턴 주의'

22) 문화체육관광부 보도자료 (2023.12.29.) '호텔·콘도에서도 외국인력(E-P) 고용할 수 있다'

23) 서울특별시 보도자료 (2023.9.25.) '서울시, "더 머물고 싶은 도시" 실현...숙박시설 확충 나선다'

24) 서울특별시 보도자료 (2023.11.14.) '반대 제로도시...온라인 숙박예약플랫폼 반대 안심 마크 표기'

25) 파이낸셜뉴스, (2023.10.18.) '에어비앤비 숙소 90%는 불법영업'

서울특별시 보도자료 (2023.4.26.) '에어비앤비 이용했더니 불법 숙박 서울시, 무신고 불법 숙박업자 76명 입건'

26) 연합뉴스 (2023.4.6.) '주택 단기임대로 가장해 불법 숙박업...제주서 28건 적발'

27) 대한민국 행정안전부 블로그 (2023.5.1.) '불법 숙박업소, 안전신문고로 신고하세요'

28) 한국관광공사 보도자료 (2023.5.24.) '할인 가득, 셀렌 가득! '6월 여행가는 달' 숙박과 놀이공원 할인쿠폰 받아볼까'

29) 현대경제신문 (2023.6.28.) '한국관광공사, 품질인증 숙박업소 여행상품 출시'

30) 한국관광공사 보도자료 (2023.6.29.) '캠핑카 오페수, 이제 눈치보지 말고 처리하세요'

☑ 민박업소 대상 안전·위생 관련 교육 컨설팅 및 지원

- 위급상황 대응 안전교육 실시, 온라인 교육 콘텐츠 신규 제작 및 관광e배움터 (touredu.visitkorea.or.kr)를 통한 상시 활용 지원

9) 숙박 관련 불편사항 사례

① 시설 및 위생관리 불량

국가	신고내용	처리내용
홍콩	호텔 투숙 중 외출 후 돌아와 보니 카드키가 꽂혀 있었고 객실 문이 열려진 채로 있었음. CCTV를 확인하니 10시간 이상 객실 문이 열린 채로 방치된 상황을 확인했음	객실 정비 후 문을 닫지 않고 정비기를 객실에 두고 나간 것이 확인되어 정중하게 사과하고 재발 방지를 위해 하우스키핑 매뉴얼 재교육을 진행하고 메이드 업무 종료 후 정비기 반납 확인 절차를 수립하고 보안팀 객실 순찰 및 CCTV모니터링 강화를 약속함
말레이시아	호텔에서 욕조 깨짐 사고로 부상을 입은 상황에서 교체 비용 50만원을 요구받아 변상을 하게 되었는데 욕조 자체에 설치가 부실했던 문제가 있었다고 생각함	현장을 방문하여 위생 지도 실시하였으며 해당 객실 내 욕조 교체 여부를 확인함. 변상 비용 관련해서 필요한 경우 한국소비자원을 통해 조정을 받도록 안내함
홍콩	호텔에서 객실 정비를 받았는데 바닥에 쓰레기가 남아있고 교체해준 베개에 검은 자국이 있어 문제를 제기했지만 구두 사과에 그쳐 실망스러움	객실 정비가 미흡했던 점을 사과하고 관련 부서에 내용을 공유하고 유사 불편 재발 방지를 위해 교육을 실시하고 신고인의 요청 및 내부 검토 후에 1박 요금에 대해 환불 조치함
대한민국	객실 및 주요 시설의 정비 불량과 보건 위생 기준에 미흡한 과일 제공, 소화기 점검 미준수 등을 신고함	합동 방문 점검 시 위법 사항은 없었으나 안전점검표를 현행화하도록 하고 청소 상태가 미흡한 점이 발견되어 행정지도함

② 서비스 불량

국가	신고내용	처리내용
중국	체크아웃 직후 프런트에 수화물 보관을 문의했고 보관이 가능하다는 답변을 받았음. 보관 위치를 안내 받지 못한 상황에서 직원을 찾지 못했기 때문에 일정 위치에 짐을 두고 다른 직원에게 이를 알렸는데 본인의 짐인지 증명하라는 식으로 응대했음	당시 프런트 후면 창고에 수화물을 보관하려 했는데 고객이 보이지 않았던 상황이었음을 설명함. 다른 단체 보관 위치에 보관증이 부착되지 않은 상태로 두어 확인 없이 전달할 경우 문제가 발생할 수 있어 철저를 기하는 과정에 고객께 불편을 드린 상황으로 이해와 협조를 구하는 내용으로 회신함
대한민국	호텔 투숙 후 분실물을 찾기 위해 연락했는데 영업주가 직원들이 고생하니 간식을 사오라고 했고 간식을 사오지 않았기 때문에 돌려줄 수 없다는 식으로 응대함	해당 영업장에 방문하여 동일한 민원이 발생하지 않도록 친절하게 응대하도록 지도함
일본	호텔 세탁 서비스를 당일 저녁 7시까지 받을 수 있다고 해서 이용했는데 다음 날 저녁 7시가 지나도록 받지 못해 출국 시간 때문에 문의를 했으나 프런트 대응이 실망스러웠음	호텔에서 명시된 시간을 지키지 못한 점과 응대 직원의 외국어 소통 문제로 불편을 끼친 점 사과함
홍콩	호텔에서 체크인 시 프런트 직원이 질문에 답하지 않고 목소리를 낮추려며 거친 태도를 보였음	현장 방문하여 담당 매니저와 면담을 통해 민원사항을 전달하고 직원 친절 교육을 강화하도록 계도함

③ 예약취소 및 위약금

국가	신고내용	처리내용
루마니아	호텔 이용 하루 전 저녁 국내선 항공편이 취소된다는 항공사 알림을 받았음. 대체 열차편은 좌석이 없는 상황이라 어쩔 수 없이 취소 요청 했는데 호텔의 문제가 아니라서 환불이 안 된다는 답변임	해당 호텔에서는 체크인 당일 무료취소 또는 예약 변경이 불가하나 항공편 취소 관련한 신고인의 증빙자료를 검토하여 예외적으로 1년 기한 내에서 이용 일자 변경이 가능하도록 조치함
대한민국	숙박플랫폼을 통해 예약하고 다음날 객실료가 인상되었다며 취소 통보를 받았는데 유사한 문제가 없도록 조치를 바람	해당 업소에 대해 공중위생관리법상 숙박업 가격 표시 관련해서 지도함
대한민국	호텔에 유선으로 예약하고 방문했는데 예약이 없다고 해서 담당 직원에게 항의했지만 당일 컴퓨터 다운으로 기록이 없어졌다면서 사과나 책임 있는 조치가 없었음	유사한 불편이 발생하지 않도록 더욱 주의할 것을 지도함. 해당 영업주가 신고인에게 사과하고 숙박업소 과실로 인한 당일 취소 피해에 대해 배상 조치하였음을 확인함
이탈리아	숙박플랫폼을 통해 6박을 예약하고 이용 중에 시설 노후로 불만이 있어 2박 이용 후 체크아웃을 원하니 환불을 받을 수 있길 바람	환불 및 취소위약금 관련은 숙박플랫폼 또는 한국소비자원을 통해 조정을 받도록 안내함. 해당 업소가 숙박플랫폼에 3성급으로 오표기 된 점을 확인함에 따라 관련 지자체를 통해 지도를 요청함

④ 예약조건 불이행 및 허위광고

국가	신고내용	처리내용
싱가포르	숙박플랫폼을 통해 호스텔 예약 시 침대 2개가 있는 객실로 예약했는데 침대 한개 객실을 제공해 주었고 침대 2개 객실은 선착순이라고 해서 결국 이용을 하지 않았지만 시간과 돈을 낭비하게 되었음	해당 업주는 객실 금액에 차이가 있는데 숙박플랫폼 상 더블룸 또는 트윈룸으로 표시되어 오해를 드린 점이 있어 즉각 수정되었음을 설명함. 당일 고객의 입실 거부로 상황이 확대된 측면이 있으나 숙박플랫폼을 통해 전액 환불이 이루어진 것을 확인함에 따라 조치 없이 종료함
일본	숙박플랫폼을 통해 현장 결제 조건으로 예약하고 갔는데 예약이 안 되어 있다고 하며 다른 숙소를 소개해 주었음	무등록 숙박영업으로 관할 구청에서 사법기관에 신고하여 관련 절차가 진행 중에 있음을 확인함
대한민국	숙박플랫폼 광고내용 보다 객실 PC가 낮은 사양이었으니 다른 이용객의 피해가 없도록 조치를 바람	모든 객실 PC를 확인하고 설치되어 있는 현재 사양으로 숙박플랫폼 광고를 수정하도록 지도함
대한민국	호텔 홈페이지와 숙박플랫폼에서 수영장 사진을 보고 예약했는데 프런트에서는 수영장이 호텔과 관련 없으니 관리업체로 문의하라고 응대했음	이용객의 오해를 방지하기 위해 홈페이지에 별도 내용을 표시하도록 지도함

⑤ 과다·부당요금 징수

국가	신고내용	처리내용
대만	게스트하우스에 심야시간에 얼리체크인이 가능한지 문의하고 가능하다고 해서 입실했는데 추가 요금을 부과했음	운영규정을 사전에 명확하게 고지할 수 있도록 지도했으며 환불 등의 문제는 한국소비자원으로 문의하도록 답변함
대만	숙박플랫폼을 통해 캠핑장에 50,000원을 결제하고 예약했는데 이용 당일 해당 시설은 110,000원을 더 내야한다고 주장했음	해당 민원을 전달하고 숙박플랫폼에 정확한 공지가 되도록 지도하였으며 예약 취소 및 환불 관련 사항은 한국소비자원을 안내함
홍콩	호텔 체크인시 객실료를 신용카드로 결제하는 과정에 안 된다고 해서 현금으로 지불하게 되었음. 그런데 카드로 시도한 건이 정상 처리되어 카드사에서 청구 받았음	해당 호텔에서 객실 및 보안부서 책임자들이 당시 3분여의 CCTV 영상을 확인한 결과, 고객이 카드 결제 패드에 서명한 다음 객실키와 영수증을 전달되었으나 현금을 주고받는 것은 확인되지 않았음을 통보해옴

⑥ 도난 및 분실

국가	신고내용	처리내용
대한민국	호텔 체크아웃 다음날 충전기가 없어져서 호텔에 확인을 요청 했는데 확인 과정 없이 접수 사항이 없다며 경찰에 신고하도록 했음. 지배인과 통화를 요청해도 연락이 없고 성의 있는 조치가 없었음	유실물 관련 불편이 발생하게 된 점 사과하고 유사한 불편이 발생하지 않도록 노력하겠으며 직원 교육을 통해 더욱 세심한 서비스를 제공을 약속함
대만	객실 정비 후에 신발 한 켤레가 없어져서 호텔에 항의했더니 보상해 주겠다고 했는데 체크아웃 당일 프런트에서는 내용을 파악하는데 시간이 걸린다고 기다리도록 했음	불편을 끼친 점 사과하고 고객 물품 폐기에 대한 교육을 실시하였으며 담당 업체에서 과실로 인한 고객의 피해에 대해 현금 보상하였음을 확인함
독일	호텔에서 7박을 이용 중에 마지막 1박은 객실을 변경하게 되어 짐을 챙겨 두고 호텔 직원이 이동시켜 주었음. 그런데 체크아웃 직후 공항으로 이동하는 상황에 이전 객실 서랍에 손목시계, 안경 등을 두고 온 것이 생각나서 확인을 요청했지만 없다는 답변임	해당 호텔에서 객실 정비 과정 CCTV 영상을 확인했고 분실물 관련 특이사항이 없음을 통보해옴. 상법 제153조에 의거 고가물에 대해 고객이 종류와 가액을 명시하여 임치하지 아니하면 공중접객업자는 멸실 또는 훼손으로 인한 손해를 배상할 책임이 없음을 안내함

⑦ 기타

국가	신고내용	처리내용
대만	호텔 셔틀버스 기사가 운전 중 휴대전화를 사용해서 위험하게 느껴졌음	해당 숙박업소에 민원내용을 전달하고 주의를 당부함
싱가포르	호텔에 어린 자녀, 노부모를 포함 대가족이 투숙 중에 화재가 발생했는데 화재경보가 울리지 않았고 복도에 연기가 있는 상황에서야 인지하게 되었음. 28층에서 계단으로 내려가는데 매트리스와 맥주상자를 목격했음	소방본부 합동 조사반 및 관계기관 합동조사 진행 중이며 차후 조사결과에 따라 별도 조치예정이며 이와 별도로 안전의식 고취를 위해 관계인 화재안전컨설팅 예정사항을 통보해옴
독일	호텔 이용 중에 숙박을 연장하고 별도로 결제했고 세부 항목이 있는 영수증을 요청하니 이메일로 보내준다고 했는데 제공하지 않는다고 말을 바꾸었음	해당 호텔에서 지연 처리에 대해 사과하고 세부 항목이 있는 영수증을 신고인에게 제공함
대한민국	호텔 지하주차장에 대형 승용차 진입 불가 관련 표지가 없었고 좁은 통로 입차 과정에서 차량이 파손되었음	차량 피해 사실을 확인하였으며 손해에 대해 호텔에서 가입한 손해보험사로 접수하여 진행 중에 있음을 확인함

4 공항 및 항공

1) 연도별 공항 및 항공 불편사항 접수현황

- 2023년 공항 및 항공 관련 신고는 83건으로 전체 불편사항 902건 중 9.2%를 차지함.
- 2014년 접수된 공항 및 항공 관련 신고는 70건(6.6%)으로 집계되었으며, 2015년은 85건(8.5%), 2016년은 99건(8.3%), 2017년은 94건(7.9%)을 기록함. 2018년은 전년보다 30건 증가한 124건으로 구성비도 전년보다 1.9%p 증가한 9.8%로 나타났고, 2019년은 전년보다 28건 감소한 96건(8.2%)이 집계됨.
- 2020년은 전년보다 70건 감소한 26건(7.1%)이 접수되었고, 2021년은 전년보다 24건 감소한 2건이 접수되어 구성비 1.7%를 차지함. 2022년은 전년보다 22건 증가한 24건이 접수되었으며, 구성비는 8.3%를 차지함. 2023년은 전년보다 59건 증가한 83건이 접수되었으나, 전체 신고건수의 증가로 구성비는 비슷한 수준으로 유지됨.

【표 59】 공항 및 항공 불편사항 연도별 현황(2014~2023년)

(단위 : 건, %, %p)

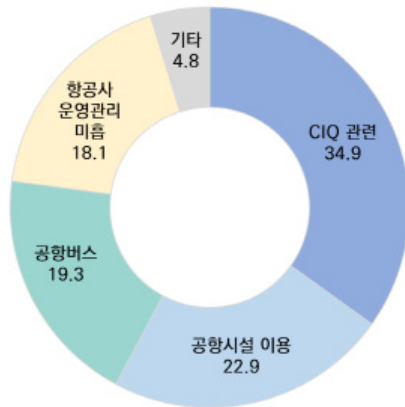
구 분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
공항 및 항공	70	85	99	94	124	96	26	2	24	83
전체 불편사항	1,060	996	1,199	1,184	1,263	1,165	364	120	288	902
구성비	6.6	8.5	8.3	7.9	9.8	8.2	7.1	1.7	8.3	9.2
전년대비 구성비 증감	0.3	1.9	-0.2	-0.4	1.9	-1.6	-1.1	-5.4	6.6	0.9

2) 공항 및 항공 불편사항 세부 내용

○ 2023년 공항 및 항공 관련 신고 세부 내용은 ‘CIQ 관련’ 34.9%, ‘공항시설 이용’ 22.9%, ‘공항버스’ 19.3%, ‘항공사 운영관리 미흡’ 18.1% 등의 순으로 나타남.

【그림 38】 2023년 공항 및 항공 불편사항 세부 내용(구성비)

(N=83, 단위 : %)



【표 60】 공항 및 항공 불편사항 세부 내용(2019~2023년)

(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
CIQ 관련	23	24.0	3	11.5	2	100.0	9	37.5	29	34.9
공항시설 이용	20	20.8	2	7.7	-	-	7	29.2	19	22.9
공항버스	26	27.1	3	11.5	-	-	-	-	16	19.3
항공사 운영관리 미흡	24	25.0	3	11.5	-	-	5	20.8	15	18.1
기타	3	3.1	15	57.7	-	-	3	12.5	4	4.8
총 계	96	100.0	26	100.0	2	100.0	24	100.0	83	100.0

【표 61】 공항 및 항공 불편사항 세부 내용(2019~2023년) : 내국인

(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
항공사 운영관리 미흡	-	-	1	33.3	-	-	-	-	1	100.0
CIQ 관련	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
공항시설 이용	1	100.0	-	-	-	-	1	100.0	-	-
공항버스	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
기타	-	-	2	66.7	-	-	-	-	-	-
총 계	1	100.0	3	100.0	-	-	1	100.0	1	100.0

【표 62】 공항 및 항공 불편사항 세부 내용(2019~2023년) : 외국인

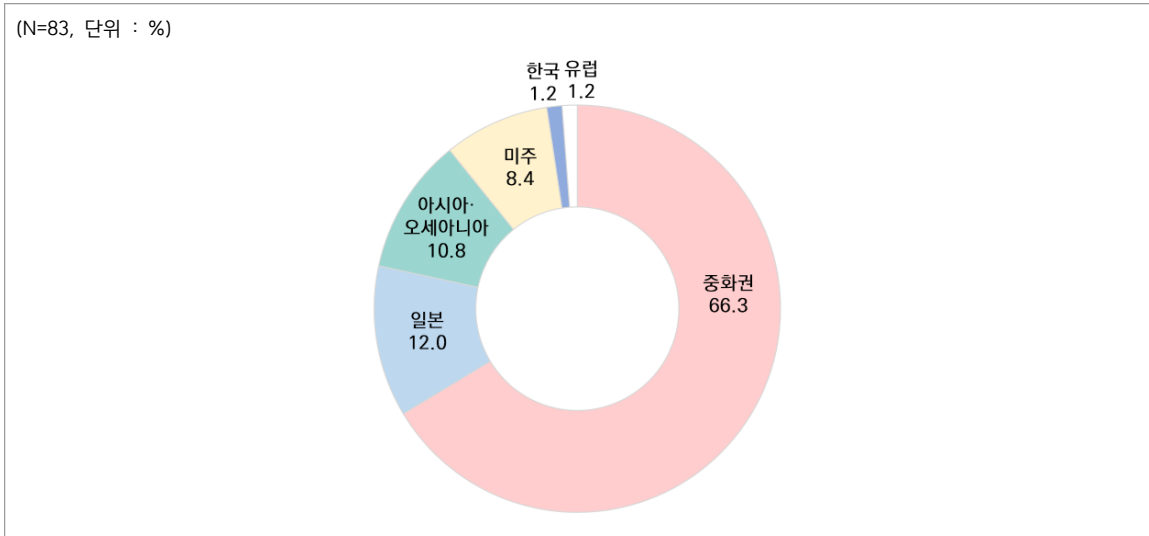
(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
CIQ 관련	23	24.2	3	13.0	2	100.0	9	39.1	29	35.4
공항시설 이용	19	20.0	2	8.7	-	-	6	26.1	19	23.2
공항버스	26	27.4	3	13.0	-	-	-	-	16	19.5
항공사 운영관리 미흡	24	25.3	2	8.7	-	-	5	21.7	14	17.1
기타	3	3.2	13	56.5	-	-	3	13.0	4	4.9
총 계	95	100.0	23	100.0	2	100.0	23	100.0	82	100.0

3) 공항 및 항공 불편사항 국가별 접수현황

- 2023년 공항 및 항공 관련 불편사항 국가별 현황은 중화권 66.3%, 일본 12.0%, 아시아·오세아니아 10.8%, 미주 8.4%, 한국 및 유럽 각 1.2%로 구성됨.

【그림 39】 2023년 공항 및 항공 불편사항 국가별 접수현황(구성비)



【표 63】 공항 및 항공 불편사항 국가별 접수현황(2019~2023년)

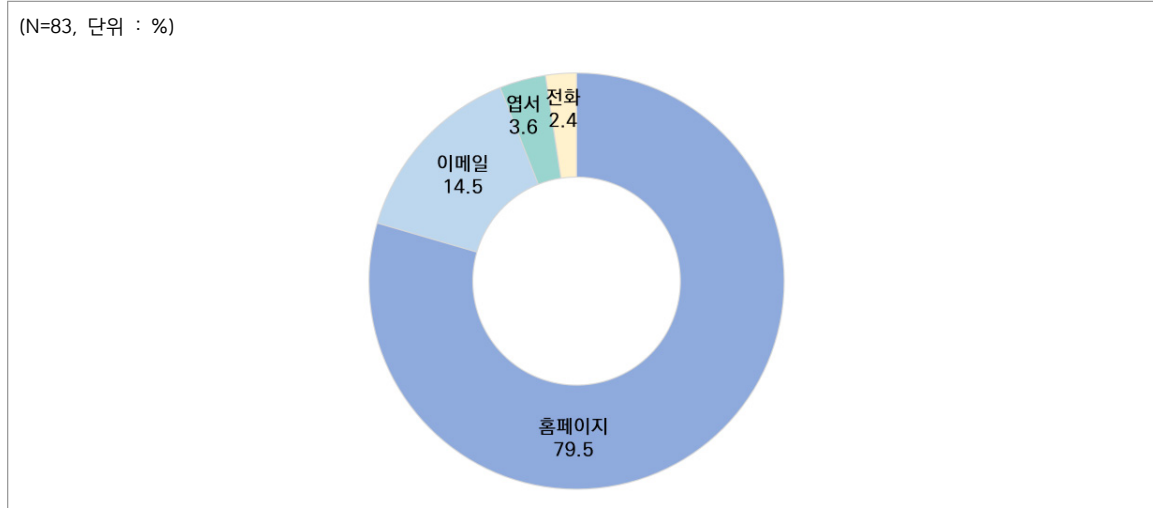
(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
중화권	63	65.6	10	38.5	-	-	5	20.8	55	66.3
일 본	17	17.7	7	26.9	-	-	5	20.8	10	12.0
아시아·오세아니아	6	6.3	4	15.4	-	-	4	16.7	9	10.8
미 주	8	8.3	-	-	2	100.0	7	29.2	7	8.4
한 국	1	1.0	3	11.5	-	-	1	4.2	1	1.2
유 럽	-	-	1	3.8	-	-	2	8.3	1	1.2
기 타	1	1.0	1	3.8	-	-	-	-	-	-
총 계	96	100.0	26	100.0	2	100.0	24	100.0	83	100.0

4) 공항 및 항공 불편사항 접수방법 및 처리방법별 현황

- 2023년 공항 및 항공 관련 신고는 '홈페이지'를 통한 접수가 가장 많은 79.5%를 차지했으며, 다음으로 '이메일' 14.5%, '엽서' 3.6%, '전화' 2.4% 순으로 집계됨.

【그림 40】 2023년 공항 및 항공 불편사항 접수방법별 현황(구성비)



【표 64】 2023년 공항 및 항공 불편사항 국가별/접수방법별 현황

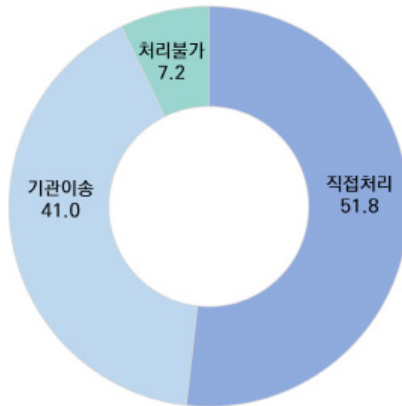
(단위 : 건)

구 분	중화권	일본	아시아· 오세아니아	미주	한국	유럽	총 계
홈페이지	47	8	5	4	1	1	66
이메일	6	1	3	2	-	-	12
엽서	-	1	1	1	-	-	3
전화	2	-	-	-	-	-	2
총 계	55	10	9	7	1	1	83

- 2023년 공항 및 항공 관련 신고 처리방법별 현황은 ‘직접처리’ 비율이 51.8%로 가장 많았고, 이어 ‘기관이송’ 41.0%, ‘처리불가’ 7.2% 순으로 나타남.

【그림 41】 2023년 공항 및 항공 불편사항 처리방법별 현황(구성비)

(N=83, 단위 : %)



5) 공항 및 항공 불편사항 조치결과별 현황

- 공항 및 항공 관련 신고에 대한 조치결과별 현황은 답변처리 35건, 사과·양해 17건, 교육실시 11건 등의 순으로 나타남.

【표 65】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 공항 및 항공

(단위 : 건)

처리현황																
답변 처리	사과 · 양해	교육 실시	처리 불가	조치 완료	주의 촉구	지도	합의	경고	과태료	불문	자격 정지	시정	진행 중	신고 취소	주의	기타
35	17	11	7	4	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5

【표 66】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 공항 및 항공(내국인)

(단위 : 건)

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

【표 67】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 공항 및 항공(외국인)

(단위 : 건)

처리현황																
답변 처리	사과 · 양해	교육 실시	처리 불가	조치 완료	주의 촉구	지도	합의	경고	과태료	불문	자격 정지	시정	진행 중	신고 취소	주의	기타
35	17	11	7	3	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5

6) 공항 및 항공 관련 주요 문제점

① CIQ 관련

- CIQ 관련은 보안 심사 과정 중 신체적 수치심을 느낀 경우, 심사 지연 및 무례한 태도로 불편을 겪은 경우 등으로 나타남.

② 공항시설 이용

- 공항시설 이용 관련은 공항 직원의 불친절한 응대로 불쾌감을 느낀 경우, 약국에서 약사와의 소통 부재로 인해 불필요한 약을 구입한 경우 등으로 나타남.

③ 공항버스

- 공항버스 관련은 요청과는 다른 정류장에 하차시켜 불편을 겪은 경우, 수화물 크기제한에 대한 안내 부족으로 버스에 탑승하지 못한 경우, 승차권을 구매했으나 거스름돈을 받지 못한 경우 등으로 나타남.

④ 항공사 운영관리 미흡

- 항공사 운영관리 미흡 관련은 항공사 직원의 불친절한 응대로 불쾌감을 느낀 경우, 천재지변으로 인해 결항되었으나 적절한 안내가 이루어지지 않아 피해를 입은 경우, 체크인 과정에서 직원이 오해 소지가 있는 동작을 취함으로써 불쾌감을 느낀 경우 등으로 나타남.

⑤ 기타

- 기타 관련은 공항 택시 승강장 주변에서 호객행위와 부당요금을 받는 행위에 대해 개선을 요구한 경우, K-ETA 대행 서비스에 대해 환불 받고자 했으나 연락을 받지 않는 경우 등으로 나타남.

7) 공항 및 항공 관련 문제점 해결을 위한 개선 사항

- ☑ 관광산업 활성화를 위해 외국인 환승객 무사증 입국 허가 재개³¹⁾
- ☑ 항공 이용객 수요 급증에 대비한 개선 사업 추진
 - 외국인 밀집 시간대에 심사인력 집중 투입으로 출입국 심사 환경 개선 추진³²⁾
 - 안면 인식 출국 서비스 도입 및 패스트 트랙 시범 도입 추진으로 소요시간 단축 기대³³⁾
- ☑ 공항 이용정보를 실시간으로 볼 수 있는 온라인 서비스 개시³⁴⁾
 - 검색포털에서 인공지능(AI) 기반으로 이용객들의 정보 검색 의도를 분석하여 니즈에 맞게 표출
 - 날씨, 항공기 운항, 공항 도착부터 비행기 탑승까지의 소요시간과 혼잡도 실시간 확인, 성수기 부정기편 운항 상황을 파악할 수 있는 '스마트공항' 앱 3.0버전 출시
- ☑ 공항버스 심야 운행 재개 및 신규 노선 확대³⁵⁾
 - 심야시간 이동 편의 개선을 위해 중단되었던 일부 노선의 운행을 재개하고 신규 노선을 확대
- ☑ 전국 14개 공항 '빈대 차단' 방역망 가동³⁶⁾
 - 빈대 출현에 대비해 민간 방역업체와 공동으로 전국 공항에서 발생 즉시 방제할 수 있는 '빈대 사전 차단 및 대응체계' 가동
- ☑ 항공편 정시 운항률을 높이기 위한 다각적 정책을 통해 서비스 개선 유도³⁷⁾
 - 항공교통서비스 평가, 항공교통 흐름관리 운영, 항공법 위반 항공사에 대한 과징금 부과 등 추진
- ☑ 항공사 관련 소비자 보호 및 취약분야 집중 관리³⁸⁾
 - 항공 운임 총액표시제 점검, 이용자 보호 의무 준수 관리, 항공안전 리스크 관리
- ☑ 증가하는 반려동물 동반 항공 이용객을 위한 펫프렌들리 환경 마련

31) 한국일보 (2023.4.28.) '법무부, 외국인 환승객 무사증 입국 30일부터 재개'

32) 대한민국 정책브리핑 (2023.6.19) '인천공항 외국인 입국 750% 급증...법무부, 입국 심사환경 개선'

33) 이데일리 (2023.7.10) '인천공항, 7월 말부터 안면인식 출국 서비스 스마트패스 도입'
매일경제 (2024.1.7) '지금 오시면 수속시간 가장 짧아요...김포공항 '예측서비스' 만든다'

34) 한국공항공사 보도자료 (2023.11.17.) '공항 이용정보, AI 기반 검색으로 더 쉽게 찾는다'
(2023.9.5.) '실시간 공항 이용정보를 한눈에, 스마트공항 앱 3.0출시!'

35) 인천국제공항공사 보도자료 (2023.3.21.) '인천공항-서울간 심야공항버스 3월 20일 운행재개'
(2024.1.29.) '인천공항공사, 2월 1일부터 인천공항-경기도 구간 심야 공항버스 운행 확대'

36) 한국공항공사 보도자료 (2023.11.8.) '한국공항공사, 전국 14개 공항 빈대 차단 방역망 강화'

37) 국토교통부 보도자료 (2023.5.24) '22년 항공교통서비스 평가 결과 발표'
(2023.8.16) '베트남 다낭 항공편 지연 크게 준다'
(2023.11.22) '승객 탑승한 채 지연 등 「항공사업법」 위반 외국항공사 과징금 부과'

38) 국토교통부 보도자료 (2023.9.6) '항공 운임 '총액'으로 꼼꼼하게 확인하세요'
(2023.3.28) '이용자 보호의무 다하지 않은 항공사 행정처분'
(2023.4.3) '국제선 회복 대비 항공안전 리스크 집중관리'

- 항공기 탑승 전·후 반려견 산책과 배변 활동에 유용하게 이용 할 수 있도록 김포국제공항 국내선 녹지대에 펫파크 개장³⁹⁾
- 반려동물 동반 여행객을 위한 항공 서비스 확대 운영⁴⁰⁾
- ☑️ 관광약자의 공항 이용 편의 지원을 위해 ‘안심여행센터’ 개소⁴¹⁾
 - 장애인 여객을 위한 전문 편의서비스(공항 안내, 전용 체크인 키오스크, 전동차 이동서비스 등) 제공

39) 한국공항공사 보도자료 (2023.10.26.) ‘26일, 김포국제공항에 반려동물 쉼터 펫파크 개장’

40) 여행신문 (2024.1.10) ‘반려동물 특화 이동 서비스 티펫…3만 마리 이상 수송’

41) 인천공항공사 보도자료 (2023.10.31.) ‘인천공항공사, 장애인 안심여행센터 개소’

8) 공항 및 항공 관련 불편사항 사례

① CIQ 관련

국가	신고내용	처리내용
홍콩	공항 보안검색에서 액체류가 발견되어 탁송하고 다시 보안검색을 받는데 다른 액체류가 발견되어 폐기해야 했음. 또한 모친이 가방에 걸려 넘어졌는데 부축해 주지 않았고 옷을 상당히 들어 올리는 방식에 불편을 느꼈음	보안 심사 과정에서 불편을 느낀 점에 대해 사과하고 재발 방지 및 서비스 교육을 실시하여 유사 불편 방지에 최선을 다할 것을 답변함
중국	공항 보안검색 줄이 길어 항공기 탑승이 어려워 보이는 상황이라 직원에게 도움을 요청했는데 냉담한 태도로 줄을 서라고 했음. 면세품 인도를 포기하면서 이륙 5분 전에 탑승할 수 있었음	관련 직원들에게 사례를 공유하고 승객들의 긴급한 상황 발생 시 올바른 정보를 제공할 수 있도록 더욱 노력할 것이라 내용으로 답변함
말레이시아	공항 출입국사무소에서 부정적인 몸짓으로 무례한 느낌이 들었고 부정적인 첫 인상을 가지게 되었음	관련 직원들에게 피드백을 공유하였으며 심사를 받는 방문객 입장을 고려하여 언어 사용과 행동에 보다 주의를 기울일 것이라고 답변함
미국	공항 보안검색에서 심장 박동기를 한 휠체어 승객으로 의료용 프리스타일 리브레 미개봉 제품 3박스를 소지했는데 엑스레이를 통과하도록 요구받았음. 검색 요원이 멸균 박스의 봉인을 열어 내용물을 쏟은 다음 집어넣는 상황이 발생했음	신고내용을 참고해서 업무처리 절차 점검을 통해 유사한 불편이 발생하지 않도록 개선을 요청함

② 공항시설 이용

국가	신고내용	처리내용
싱가포르	공항 부가세 환급 키오스크 및 세관 관련 직원들에게 일부 전표를 스캔할 수 없는 이유를 물었더니 설명 없이 다시 하라고 답변했음. 절차에 익숙하지 않은 관광객 친절하게 안내해 주길 바람	키오스크 담당자를 비롯 세관 관련 부서로 신고내용을 전달하고 개선을 요청함. 업무 진행 시 출국을 앞둔 관광객 입장에서 보다 신속하고 정확하게 진행될 수 있도록 숙련된 직원의 배치, 정확한 안내가 이루어 질 수 있도록 개선을 요청함
중국	공항 카페에서 제공하는 프린터기에서 PCR 검사 결과지를 출력하려고 하는데 한국어로만 안내되어 있어 사용이 어려웠고 도와주는 직원도 없어 불편했음	코로나19 검사결과는 검사센터에서 발급이 가능한 점 설명하고 외부 영업자의 영업 공간 내에 설치된 프린터 운영에 대해서 직접 조치는 어려우나 해당 영업자에게 서비스 개선 및 후속 조치를 요청함
대만	공항 약국에서 위에 통증이 있어 약을 구입했는데 영양제를 판매한 것을 인터넷 검색을 통해 알게 되었음	해당 제품은 위장에 효과가 있는 소화 효소 제품으로 통증을 직접적으로 치료하는 의약품은 아니었으며 판매 과정에서 언어소통에 착오가 있었던 점 양해를 구하고 환불을 원할 경우 환불처리를 약속함
일본	공항 내 부가세 환급 카운터에서 전표를 보여주었더니 신용카드로 입금된다며 영수증을 던지는 태도로 응대했음	관련 운영업체로 내용을 전달하고 응대태도 개선을 요청함

③ 공항버스

국가	신고내용	처리내용
싱가포르	공항버스를 인천국제공항에서 시내 호텔까지 가면서 기사에게 가장 가까운 정류장인 서울프레스센터에서 하차한다고 여러 차례 알려주었음. 그런데 다른 호텔에 하차시키는 바람에 수화물을 들고 지하도를 오르내리는 불편을 겪었음	해당 운행사에서 신고인에게 사과하고 관련 내용을 확인해서 유사한 고객 불편이 발생하지 않도록 주의할 것을 약속하는 내용으로 회신함
홍콩	공항리무진을 안국역에서 인천국제공항까지 이용하기 위해 50,000원 지폐로 1인 비용을 지불했는데 기사가 거스름돈을 주지 않았음. 또한 예약사이트를 통해 사전에 구입한 승차권 사용을 거부해서 사용할 수 없었음	고객에게 거스름돈 33,000원을 환불 조치함. 당시 천원권 지폐 교환기만 준비되어 있는 상황이라 공항에 도착한 다음 교환해서 드리려했으나 고객이 현장을 이탈한 것임. 예약사이트를 통해 구입한 승차권은 다른 운수사 노선으로 바우처에 버스 번호가 명시되어 있어 신고인이 오해한 상황임을 설명함
미국	공항리무진 특정 노선이 코로나 19 이후 운행이 중단된 상태인데 정류장에 관련 안내가 없어 기다리는 승객들을 목격했음	해당 노선은 코로나 19여파로 운행이 중단된 이후 여러 문제로 재개가 지연되고 있어 안내문을 붙여 두었으나 훼손이 되고 있는 상황임을 설명함. 노선 재개 검토 및 정류장 안내문 점검 등 여러 방법들이 나올 수 있도록 대비할 것임을 회신함

④ 항공사 운영관리 미흡

국가	신고내용	처리내용
이탈리아	항공사 카운터와 탑승 구역 지상직원의 공격적인 태도와 전문적이지 않은 언행으로 불편을 느꼈음	직원의 태도에 실망과 불편을 드려 사과하고 공항 서비스 책임자에게 내용을 전달하고 최고의 서비스를 받을 수 있도록 재교육을 요청했음을 통보해옴
싱가포르	폭설로 인해 부산에서 제주로 출발할 예정이던 항공편이 갑자기 취소된 것은 이해할 수 있지만 대체 항공편 등 세부사항에 대한 안내가 없고 전화연결이 안 되는 상황은 이해할 수 없음	기상악화로 인해 항공편이 결항 되었으며 빠른 시일 내에 승객에게 취소 사실을 알리고 항공권 전액 환불 조치를 했으나 통화량이 일시적으로 급증하였으며 고객서비스를 지속적으로 개선하고 더 나은 환경에서 서비스를 제공하도록 노력하겠음
중국	항공사 체크인 과정에서 직원이 손을 귀 옆에 대고 손바닥을 펴는 몸짓을 보였는데 이는 도발적인 자세로 해석되므로 개선을 해주길 바람	투명 차단막이 있어 승객의 요구를 잘 듣지 못해 영어로 응대하는 과정에 귀에 손을 대고 큰 소리를 내는 동작을 사용했으며 이 동작이 오해의 소지가 있다는 것을 깨닫지 못했음을 설명함. 이 사건을 중시하고 관련 부서에서 직원을 대상으로 서비스 교육을 실시하였음을 통보해옴
일본	도심공항터미널에서 위탁 수화물로 출국 수속을 했는데 귀국 후 가방을 열어보니 과자와 화장품 상자가 찌그러지고 내용물이 일부 파손되어 위탁 수화물 취급 주의를 요청함	내용을 전달하고 위탁 수화물이 파손되지 않도록 보다 주의를 기울여 줄 것을 당부함

⑤ 기타

국가	신고내용	처리내용
대만	공항 택시 승강장에서 호객 행위와 부당요금을 받는 행태가 개선되기를 바람	유사한 사례가 발생하지 않도록 현장 안내직원을 통한 모니터링 강화 등 불편 감소를 위해 노력하겠으며 관계 기관인 서울시와 인천시에 내용을 전달하고 참고를 요청함
캐나다	전자여행허가대행사이트에서 K-ETA를 신청하고 124 USD이 청구되었는데 수수료가 과다한 것으로 생각되어 환불을 받고 싶지만 연락이 되지 않아 신고함	K-ETA 운영 부처로 내용을 공유하고 업무에 참고해 주도록 요청함. 해당 부처에서는 동 건을 인지하고 있으며 '전자여행허가(K-ETA) 비공식 웹사이트 및 대행업체 주의 공지(22.12.16)'를 공지 중에 있으며 수사기관을 통해 진행 중에 있음을 알려줌. 해당 사이트 운영자가 해외에 소재하고 있어 환불과 같은 조치는 직접 관여가 어려운 것으로 판단하여 이를 안내함
일본	도심공항터미널에서 사전출국심사를 하면 항공기탑승 전까지 여유로운 쇼핑과 식사를 할 수 있으니 중단된 운영이 재개되기를 바라며 다른 도심공항터미널에서 모든 항공사의 체크인이 가능해 지기를 희망함	서비스 개선 업무에 참고하도록 관련 운영사로 의견을 전달함

5 음식점

1) 연도별 음식점 불편사항 접수현황

- 2023년 음식점 관련 신고는 70건으로 전체 불편사항 902건 중 7.8%를 차지함.
- 2014년은 55건(5.2%)으로 집계되었으며, 2015년은 70건(7.0%)이 접수되었고, 2016년은 56건 (4.7%), 2017년은 85건(7.2%), 2018년은 82건(6.5%), 2019년은 85건(7.3%)으로 각각 전년과 유사한 수준의 접수 건수와 구성비를 보임.
- 2020년은 전년대비 접수 건수가 과반이 감소했으나, 구성비는 4.0%p 증가한 11.3%를 차지함. 2021년은 전년보다 35건 감소한 6건으로, 구성비는 6.3%p 감소한 5.0%임. 2022년은 전년보다 9건 증가한 15건으로, 구성비는 소폭 증가한 5.2%로 집계되었으며, 2023년은 전년보다 55건이 증가한 70건(7.8%)이 접수됨.

【표 68】 음식점 불편사항 연도별 현황(2014~2023년)

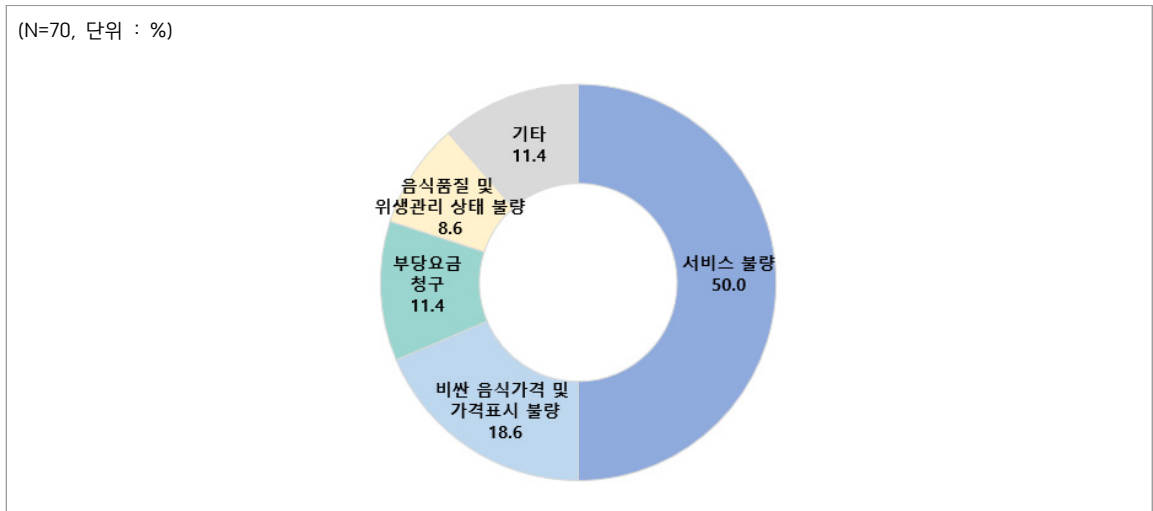
(단위 : 건, %, %p)

구 분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
음식점	55	70	56	85	82	85	41	6	15	70
전체 불편사항	1,060	996	1,199	1,184	1,263	1,165	364	120	288	902
구성비	5.2	7.0	4.7	7.2	6.5	7.3	11.3	5.0	5.2	7.8
전년대비 구성비 증감	-0.4	1.8	-2.3	2.5	-0.7	0.8	4.0	-6.3	0.2	2.6

2) 음식점 관련 불편사항 세부 내용

- 2023년 음식점 관련 신고 세부 내용은 ‘서비스 불량’ 50.0%, ‘비싼 음식가격 및 가격표시 불량’ 18.6%, ‘부당요금 청구’ 11.4%, ‘음식품질 및 위생관리 상태 불량’ 8.6% 등의 순으로 나타남.

【그림 42】 2023년 음식점 불편사항 세부 내용(구성비)



【표 69】 음식점 불편사항 세부 내용(2019~2023년)

(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
서비스 불량	38	44.7	7	17.1	3	50.0	4	26.7	35	50.0
비싼 음식가격 및 가격표시 불량	10	11.8	4	9.8	1	16.7	5	33.3	13	18.6
부당요금 청구	14	16.5	2	4.9	-	-	1	6.7	8	11.4
음식품질 및 위생관리 상태 불량	12	14.1	2	4.9	-	-	1	6.7	6	8.6
기타	11	12.9	26	63.4	2	33.3	4	26.7	8	11.4
총 계	85	100.0	41	100.0	6	100.0	15	100.0	70	100.0

【표 70】 음식점 불편사항 세부 내용(2019~2023년) : 내국인

(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
음식품질 및 위생관리 상태 불량	6	30.0	1	10.0	-	-	-	-	3	30.0
서비스 불량	8	40.0	2	20.0	1	33.3	-	-	3	30.0
비싼 음식가격 및 가격표시 불량	4	20.0	3	30.0	1	33.3	2	100.0	2	20.0
부당요금 청구	2	10.0	-	-	-	-	-	-	-	-
기타	-	-	4	40.0	1	33.3	-	-	2	20.0
총 계	20	100.0	10	100.0	3	100.0	2	100.0	10	100.0

【표 71】 음식점 불편사항 세부 내용(2019~2023년) : 외국인

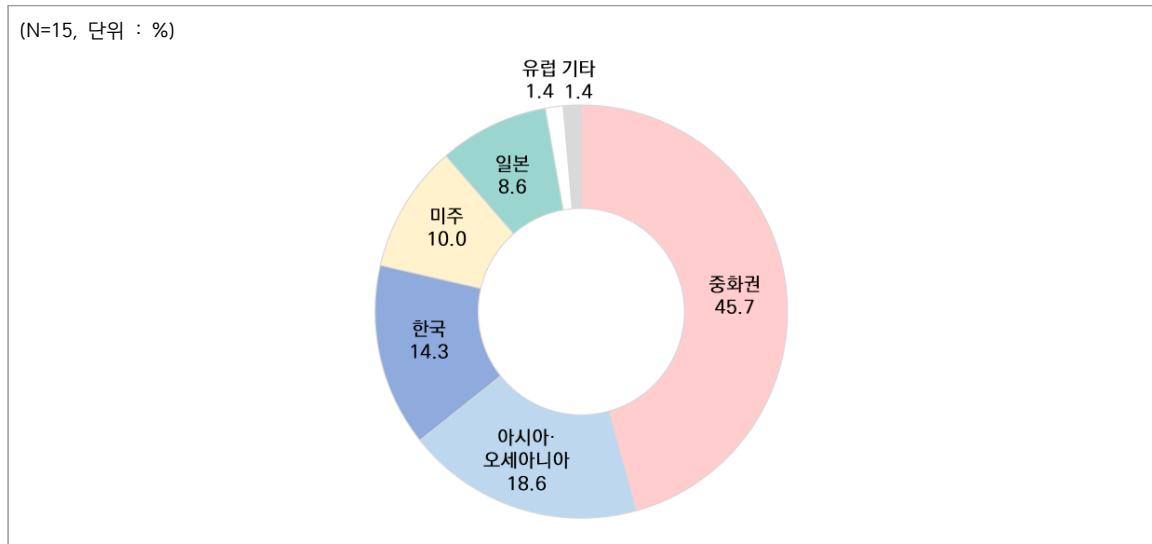
(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
서비스 불량	30	46.2	5	16.1	2	66.7	4	30.8	32	53.3
비싼 음식가격 및 가격표시 불량	6	9.2	1	3.2	-	-	3	23.1	11	18.3
부당요금 청구	12	18.5	2	6.5	-	-	1	7.7	8	13.3
음식품질 및 위생관리 상태 불량	6	9.2	1	3.2	-	-	1	7.7	3	5.0
기타	11	16.9	22	71.0	1	33.3	4	30.8	6	10.0
총 계	65	100.0	31	100.0	3	100.0	13	100.0	60	100.0

3) 음식점 불편사항 국가별 접수현황

- 2023년 음식점 관련 신고 국가별 현황은 중화권 45.7%, 아시아·오세아니아 18.6%, 한국 14.3%, 미주 10.0%, 일본 8.6%, 유럽 1.4% 등의 순으로 나타남.

【그림 43】 2023년 음식점 불편사항 국가별 접수현황(구성비)



【표 72】 음식점 불편사항 국가별 접수현황(2019~2023년)

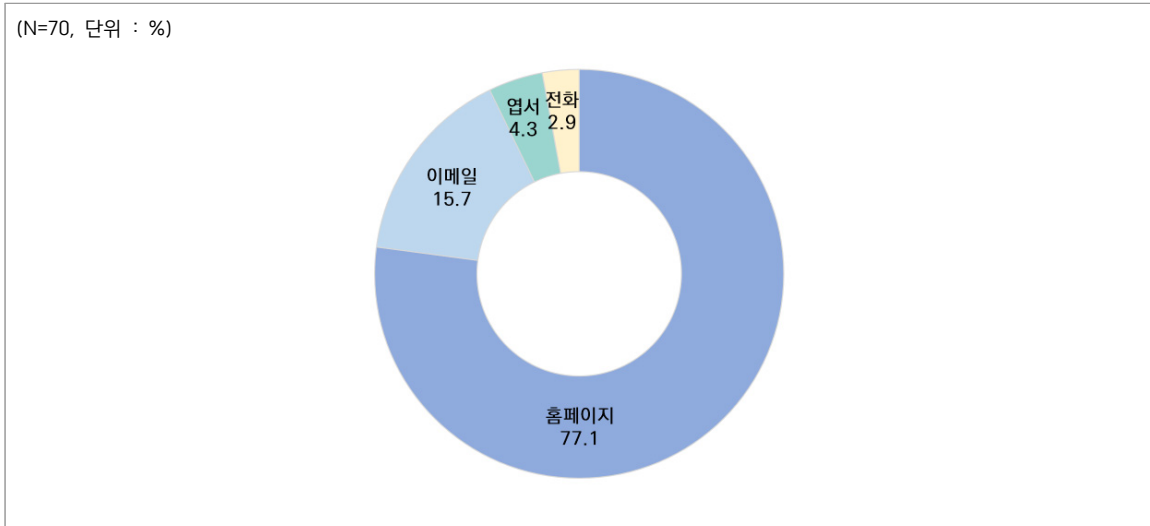
(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
중화권	40	47.1	11	26.8	-	-	3	20.0	32	45.7
아시아·오세아니아	6	7.1	3	7.3	-	-	5	33.3	13	18.6
한 국	20	23.5	10	24.4	3	50.0	2	13.3	10	14.3
미 주	5	5.9	8	19.5	2	33.3	2	13.3	7	10.0
일 본	10	11.8	5	12.2	1	16.7	2	13.3	6	8.6
유 럽	4	4.7	4	9.8	-	-	1	6.7	1	1.4
기 타	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1.4
총 계	85	100.0	41	100.0	6	100.0	15	100.0	70	100.0

4) 음식점 불편사항 접수방법 및 처리방법별 현황

- 2023년 음식점 관련 신고는 ‘홈페이지’를 통한 접수가 가장 많은 77.1%를 차지했으며, 다음으로 ‘이메일’ 15.7%, ‘엽서’ 4.3%, ‘전화’ 2.9% 순으로 집계됨.

【그림 44】 2023년 음식점 불편사항 접수방법별 현황(구성비)



【표 73】 2023년 음식점 불편사항 국가별/접수방법별 현황

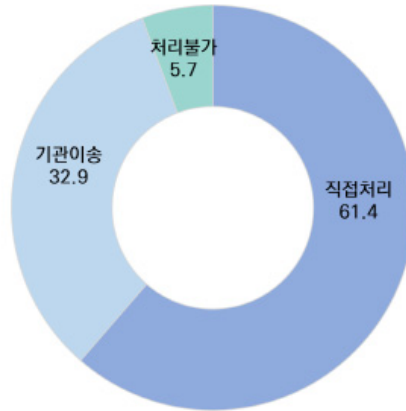
(단위 : 건)

구 분	중화권	아시아· 오세아니아	한국	미주	일본	유럽	기타	총 계
홈페이지	24	11	8	3	6	1	1	54
이메일	7	-	1	3	-	-	-	11
엽서	-	2	-	1	-	-	-	3
전화	1	-	1	-	-	-	-	2
총 계	32	13	10	7	6	1	1	70

○ 2023년 음식점 관련 신고에 대한 처리방법은 ‘직접처리’ 61.4%, ‘기관이송’ 32.9%, ‘처리불가’ 5.7% 순으로 집계됨.

【그림 45】 2023년 음식점 불편사항 처리방법별 현황(구성비)

(N=70, 단위 : %)



5) 음식점 불편사항 조치결과별 현황

○ 음식점 관련 신고에 대한 조치결과별 현황은 답변처리 14건, 지도 13건, 주의촉구, 교육실시 각 7건 등으로 나타남.

【표 74】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 음식점

(단위 : 건)

처리현황																	
답변 처리	지도	주의 촉구	교육 실시	조치완 료	사과 · 양해	시정	처리 불가	자격 정지	신고 취소	과태 료	주의	경고	불문	진행 중	합의	불편 외 사항	기타
14	13	7	7	5	4	4	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	10

【표 75】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 음식점(내국인)

(단위 : 건)

처리현황																	
답변 처리	지도	주의 촉구	교육 실시	조치완 료	사과 · 양해	시정	처리 불가	자격 정지	신고 취소	과태 료	주의	경고	불문	진행 중	합의	불편 외 사항	기타
2	4	1	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

【표 76】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 음식점(외국인)

(단위 : 건)

처리현황																	
답변 처리	지도	주의 촉구	교육 실시	조치완 료	사과 · 양해	시정	처리 불가	자격 정지	신고 취소	과태 료	주의	경고	불문	진행 중	합의	불편 외 사항	기타
12	9	6	7	5	3	2	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	10

6) 음식점 관련 주요 문제점

① 서비스 불량

- 서비스 불량 관련은 음식을 빨리 먹도록 재촉하여 불편을 느낀 경우, 아이가 울어 소음이 생기자 외부에서 달래라고 하여 불쾌감을 느낀 경우, 인사가 없어 환영받는 인상을 주지 못한 경우 등으로 나타남.

② 비싼 음식가격 및 가격표시 불량

- 비싼 음식가격 및 가격표시 불량 관련은 주문한 내용과 다른 비싼 음식을 제공한 경우, 주문하지 않은 음식을 추가로 제공하고 과다한 금액을 청구한 경우 등으로 나타남.

③ 부당요금 청구

- 부당요금 청구 관련은 주문하지 않은 음식을 제공받아 환불을 요청했으나 거절당한 경우, 주문한 음식의 가격 보다 높은 금액이 청구된 경우 등으로 나타남.

④ 음식품질 및 위생관리 상태 불량

- 음식품질 및 위생관리 상태 불량은 냉면이 불은 상태로 제공된 경우, 음식에 이물질이 발견되었지만 식당 측에서 잘못을 부인한 경우 등으로 나타남.

⑤ 기타

- 기타 관련은 배달 플랫폼을 통해 주문할 때 한국에서 발행한 신용카드만 결제가능하여 이용에 제약이 있는 경우, 1인 식사를 거부해 불쾌감을 느낀 경우, 외국인 손님은 입장 불가라는 안내문구가 부착되어 있어 불쾌감을 느낀 경우로 나타남.

7) 음식점 관련 문제점 해결을 위한 개선 사항

☑ 바가지요금 근절을 위한 정량표시제 시행⁴²⁾

- 내용물을 줄이거나 부실한 구성으로 판매하는 사례를 예방할 수 있도록 메뉴판 가격 옆 정량 표시제 도입
- 광장시장에 미스터리쇼퍼를 보내 가격과 정량이 잘 지켜지고 있는지 지속적으로 확인하여, 바가지요금, 강매 등이 적발 시 영업정지 등을 요구할 계획

☑ 전통시장 안전·편의 시설 개선을 위한 시설현대화 사업 추진⁴³⁾

☑ 여름 휴가철 휴가지 다중이용시설 내 음식점 등에 대한 선제적 안전관리 실시⁴⁴⁾

- 물놀이장, 해수욕장, 계곡 등 주요 여름 휴가지에서 영업하는 음식점, 여름철 소비가 많은 식용얼음, 빙과류, 커피 등을 제조하는 제조업체 등 총 4,100여 곳을 대상으로 점검 실시
- 식품의 위생적 취급, 식재료의 보존·보관 기준 준수, 조리실·조리기구의 청결, 휴가지 주변 무신고 영업 행위, 지하수 사용업체의 경우 주기적 수질검사 실시 등을 점검

☑ 철도 역사 내 음식점 위생 환경 조성을 위한 협력⁴⁵⁾

- 다중이용시설인 철도 역사 내 음식점 위생등급 지정 확대를 위한 협력, 음식점 영업자 대상 위생교육, 주방·객석 위생관리 방법 등 음식점 위생 관리 수준 향상을 위한 기술 지원 추진

☑ QR코드 활용한 스마트 외국어 메뉴판 보급⁴⁶⁾

- QR코드를 찍으면 메뉴판이 5개 국어로 번역되며, 모바일로 해당 메뉴 사진을 볼 수 있도록 구성
- 외국어 메뉴판이 보급된 음식점들은 온라인을 통해 예약·주문·결제 가능하도록 지원하며, 온라인 결제 시 할인 프로모션도 병행

☑ 음식점 위생관리 도움 위한 무료 컨설팅 제공⁴⁷⁾

- 음식점 위생등급 평가기준에 대한 이해를 도와 위생등급제에 참여하고 자발적 청결수준 제고를 위해 컨설팅 제공

☑ 축제 먹거리 바가지요금 근절을 위한 간담회 개최, 착한 가격 캠페인 추진⁴⁸⁾

☑ 음식점 외국어 번역 기준 확립 및 음식명 DB 구축·확산⁴⁹⁾

- 음식명 변경 가이드 발간(4개 언어), 유관기관·민간 번역·예약 서비스 업체(파파고, 캐치테이블 등)에 DB 제공

42) 서울특별시 보도자료 (2023.12.4.) '광장시장 정량표시제 도입... 바가지요금 근절 나선다'

43) 서울특별시 보도자료 (2023.11.16) '서울시 전통시장은 진화 중...서울시, 내년 전통시장 안전·편의시설개선'

44) 식품의약품안전처 보도자료 (2023.7.4.) '여름철 휴가지 음식점, 식약처·지자체가 미리 점검합니다!'

45) 식품의약품안전처 보도자료 (2023.12.12.) '식약처, 철도 역사 내 음식점 위생 향상을 위한 업무협약 체결'

46) 부산광역시 보도자료 (2023.1.6.) '부산시, QR코드 활용한 스마트 외국어 메뉴판 보급'

47) 뉴시스 (2023.2.1.) '음식점 위생관리, 도와드려요...식약처, 무료 컨설팅'

서울특별시 보도자료 (2023.9.22.) '위생수준 올리고, 소비자 만족도 높이고 서울신용보증재단, 한국식품안전관리인증원과 음식점 위생환경 개선 추진'

48) 한국관광공사 보도자료 (2023.7.1.) '대국민 축제 신뢰회복을 위한 바가지요금 근절 간담회 개최'

49) 한국관광공사 한국관광데이터랩 (2023.11.15.) '2023 음식명 번역 가이드'

8) 음식점 관련 불편사항 사례

① 비싼 음식가격 및 가격표시 불량

국가	신고내용	처리내용
캐나다	메뉴판에 있는 와류를 주문했는데 저렴한 부위를 제공하고 60,000원을 청구했음. 와류를 제공하지 못하는 경우 메뉴판 사진이나 표현 변경이 필요함	해당 업체에 대해 방문지도 실시함
중국	킹크랩을 가장 작은 것으로 달라고 했는데 가격을 알려주지 않고 4kg 킹크랩을 잡아 상을 차린 후에 1kg에 220,000원이고 총 식사비로 959,000원을 청구했음. 가이드의 중재로 300,000원을 돌려받았지만 온라인상 사진을 올리는 침해 행위로 분쟁이 발생했음	초상권 침해 등은 필요한 경우 피해자가 직접 경찰 신고가 필요하며 음식점 가격 표시 관련은 관련 지자체에서 위생 점검 등이 가능함을 안내함
쿠웨이트	활어판매점과 음식점에서 여행사 가이드를 동반해서 활어회 구입 및 상차림 등을 이용했는데 백만원 상당의 금액을 지출하게 되었는데 과다한 것으로 생각함	수산시장 운영주체의 중재로 관련 업소 및 여행사, 신고인 간에 원만하게 논의 및 합의하여 착오가 있었던 금액에 대해 환불을 진행함
벨기에	시장 음식 노점에서 부침 1개와 콜라, 사이다 각 한 캔을 주문했는데 시키지 않은 부침을 추가해서 담아주더니 35,000원을 받았음	관련 상우회로 민원내용을 통보한바 영업정지 3일을 결정하고 현재 영업정지 상태의 사진을 첨부하여 조치결과를 회신해옴

② 서비스 불량

국가	신고내용	처리내용
몽골	시장 노점에서 1인분을 주문했는데 추가로 음식을 주더니 29,000원을 청구했음. 맨손으로 음식을 제공해 주어 위생적으로 문제를 느꼈고 빨리 먹도록 재촉하는 등 불편요소가 많았음	상인연합회에서 자체 규정에 의거 해당 업소 대표에 대해 교육을 실시하고 영업정지 1일 처분함
싱가포르	음식이 막 나온 상태에서 아이가 울기 시작했고 직원이 차례로 와서 밖으로 나가도록 재촉했음. 가족단위 이용객을 위해 별도의 장소를 지정해 주길 바라고 아이를 데리고 나가기 위해서는 최소한의 시간이 필요하다는 것을 알아주길 바람	직장인들 이용이 많은 위치로 올 들어 가장 많은 매출이 높은 날로 신고인 주변으로 2차례 이상 회전이 이루어졌고 소음에 대해 고객들의 항의가 있던 상황이었음을 설명함. 소동이 원활하지 않아 잠시 나갔다 오도록 권하는 상황에서 오해가 발생한 점 사과함
캐나다	치킨집에서 요리는 만족했는데 외국인이 방문한 상황에 땡큐 정도의 가벼운 영어 인사도 없어 환영하지 않는 인상을 주었음	해당 업주에게 신고내용을 전달하고 무언의 서비스가 주는 불편함에 대해 개선해 줄 것을 당부함

③ 식품품질 및 위생관리 상태 불량

국가	신고내용	처리내용
대한민국	냉면이 불은 상태로 제공되는 등 전체적인 위생 및 품질관리에 문제가 있어 보였고 식사가 끝나지 않았는데 테이블을 정리했음	식품접객업소 담당이 해당 업소를 현장 점검하여 지도함
홍콩	치킨점에서 다리 두개와 날개 두개가 전부 들어 있지 않아 문제를 제기했지만 신경을 쓰지 않는 태도를 보였음	식품접객업소 담당이 해당 업소를 현장 점검하여 지도함
중국	전복죽을 먹는 중 이물질이 나왔는데 전복 내장이라고 주장하며 폐기해 버렸음	원료의 보관상태·소비기한 경과식품 보관 여부 등을 점검하였으나 기타 식품위생법 위반사항을 확인할 수 없었으며 이물 혼입에 대한 개연성이 명확하지 않아 처분대상은 아니나 유사불편이 발생하지 않도록 위생관리에 만전을 기하도록 행정지도함

④ 부당요금 청구

국가	신고내용	처리내용
중국	1인분 9,900원 짜리 메뉴 2인분을 주문하였는데 3인분이 나와서 1인분 대해 취소를 요청했지만 거절함	부분 취소가 불가하여 3인분 결제 전액을 취소하고 신고인이 추후 재방문하는 경우 2인분 금액을 결제해 주도록 요청함
대만	할어회를 23,000원에 구입했는데 24,000원이 추가로 결제되었으니 확인해 주기 바람	이중 결제된 상황을 확인하고 카드사를 통해 취소처리 하고 신고인에게 불편을 드린 점 사과함
대만	갈비 6인분, 삼겹살 2인분, 순두부 2인분, 공기밥 5개를 주문했는데 갈비 두 접시, 삼겹살 한 접시, 순두부 한 냄비를 제공하고 260,000원을 청구했는데 가격표대로 계산 해보니 236,000원이었음	식품접객업자 준수사항 위반으로 행정처분함

⑤ 기타

국가	신고내용	처리내용
미국	음식배달 플랫폼을 통해 음식 배달을 하는데 한국에서 발행한 신용카드를 요구해서 외국인들이 이용에 제약이 있음	해당 플랫폼의 경우 외국인이 한국에서 발행한 신용카드 없이 이용에 제약이 있을 수 있으며 영어로 배달, 방문 포장 주문하고페이팔 등으로 결제할 수 있는 앱/웹서비스가 있어 신고인에게 안내함
말레이시아	빙수 카페를 이용했는데 혼자서 이용하는 고객을 고려하고 음식 쓰레기를 줄이기 위해 1인 메뉴를 개발해 주길 제안함	본사 고객센터로 신고내용을 전달하고 1인 방문자를 위해 개선 방안을 찾아 주도록 요청함. 시장 조사 결과를 바탕으로 일본 지역에서는 1인 메뉴 위주로 제공되고 있으나 한국에서는 지속적인 검토 단계임을 설명함
중국	음식점 출입문에 중국인 입장 불가라는 내용의 영문 안내문을 목격함. 올림픽을 개최한 도시에서 차별적인 행태가 용납되는 것을 받아들일 수 없음	해당 음식점을 방문하였으나 리모델링을 위해 일시적으로 문을 닫은 상태로 영업주와 면담은 불가능한 상황이었음. 방문 당시에는 문제의 안내문이 부착되어 있지 않았음

6 철도 및 선박

1) 연도별 철도 및 선박 불편사항 접수현황

- 2023년 철도 및 선박 관련 신고는 40건으로 전체 불편사항 902건 중 4.4%를 차지함.
- 2014년 접수된 철도 및 선박 관련 신고는 35건(3.3%), 2015년은 접수 건수 28건(2.8%)으로 30건 전후 수준을 유지해 오다 2016년은 51건으로 구성비 4.3%를 기록하며 보다 증가함. 이후 2017년은 전년대비 7건 증가한 58건(4.9%), 2018년은 전년대비 39건 증가한 97건(7.7%)으로 증가세를 유지하다가, 2019년은 전년대비 59건 감소한 38건(3.3%)으로 접수 건수 및 구성비가 큰 폭으로 감소함.
- 2020년은 전년대비 신고 건수가 25건 감소했으나, 구성비는 소폭 상승한 3.6%를 차지함. 2021년은 전년대비 9건 감소한 4건의 신고가 접수되어 3.3%의 구성비를 기록함. 2022년은 전년대비 10건 증가한 14건(4.9%), 2023년은 전년대비 26건 증가한 40건이 접수되었으나, 전체 신고 건수의 증가로 구성비는 소폭 하락함.

【표 77】 철도 및 선박 불편사항 연도별 현황(2014~2023년)

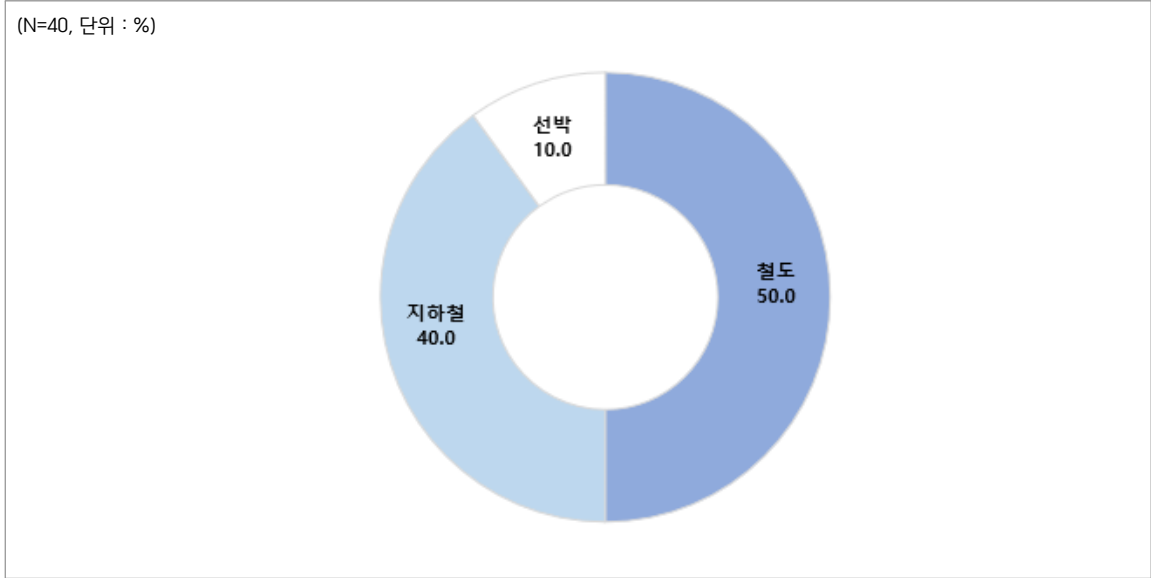
(단위 : 건, %, %p)

구 분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
철도 및 선박	35	28	51	58	97	38	13	4	14	40
전체 불편사항	1,060	996	1,199	1,184	1,263	1,165	364	120	288	902
구성비	3.3	2.8	4.3	4.9	7.7	3.3	3.6	3.3	4.9	4.4
전년대비 구성비 증감	1.1	-0.5	1.5	0.6	2.8	-4.4	0.3	-0.3	1.6	-0.5

2) 철도 및 선박 관련 불편사항 세부 내용

○ 2023년 철도 및 선박 관련 신고 세부 내용은 ‘철도’ 50.0%, ‘지하철’ 40.0%, ‘선박’ 10.0%로 집계됨.

【그림 46】 2023년 철도 및 선박 불편사항 세부 내용(구성비)



【표 78】 철도 및 선박 불편사항 세부 내용(2019~2023년)

(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
철 도	14	36.8	5	38.5	2	50.0	4	28.6	20	50.0
지하철	23	60.5	8	61.5	1	25.0	6	42.9	16	40.0
선 박	1	2.6	-	-	1	25.0	4	28.6	4	10.0
총 계	38	100.0	13	100.0	4	100.0	14	100.0	40	100.0

【표 79】 철도 및 선박 불편사항 세부 내용(2019~2023년) : 내국인

(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
철 도	3	100.0	-	-	1	50.0	-	-	1	50.0
선 박	-	-	-	-	1	50.0	1	100.0	1	50.0
지하철	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
총 계	3	100.0	-	-	2	100.0	1	100.0	2	100.0

【표 80】 철도 및 선박 불편사항 세부 내용(2019~2023년) : 외국인

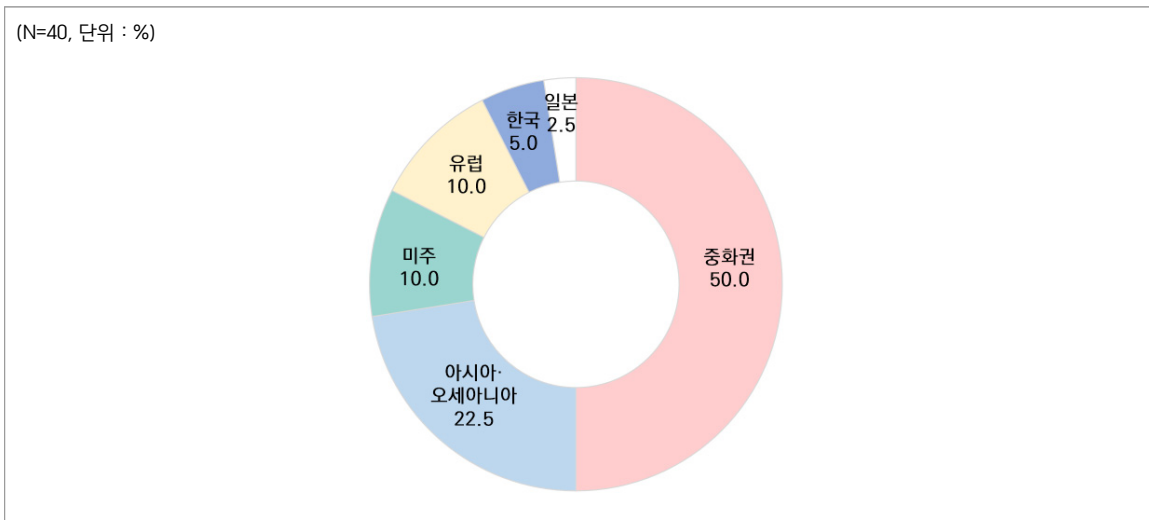
(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
철 도	11	31.4	5	38.5	1	50.0	4	30.8	19	50.0
지하철	23	65.7	8	61.5	1	50.0	6	46.2	16	42.1
선 박	1	2.9	-	-	-	-	3	23.1	3	7.9
총 계	35	100.0	13	100.0	2	100.0	13	100.0	38	100.0

3) 철도 및 선박 불편사항 국가별 접수현황

- 2023년 철도 및 선박 관련 신고 국가별 현황은 중화권 50.0%, 아시아·오세아니아 22.5%, 미주 및 유럽 각 10.0%, 한국 5.0%, 일본 2.5%로 구성됨.
- 철도 및 선박 관련 국가별 분포를 전년과 비교하면, 미주 및 일본을 제외한 모든 국가의 접수 건수가 증가했으며, 코로나19 이전인 2019년도 국가별 구성비와 유사한 분포를 보임.

【그림 47】 2023년 철도 및 선박 불편사항 국가별 접수현황(구성비)



【표 81】 철도 및 선박 불편사항 국가별 접수현황(2019~2023년)

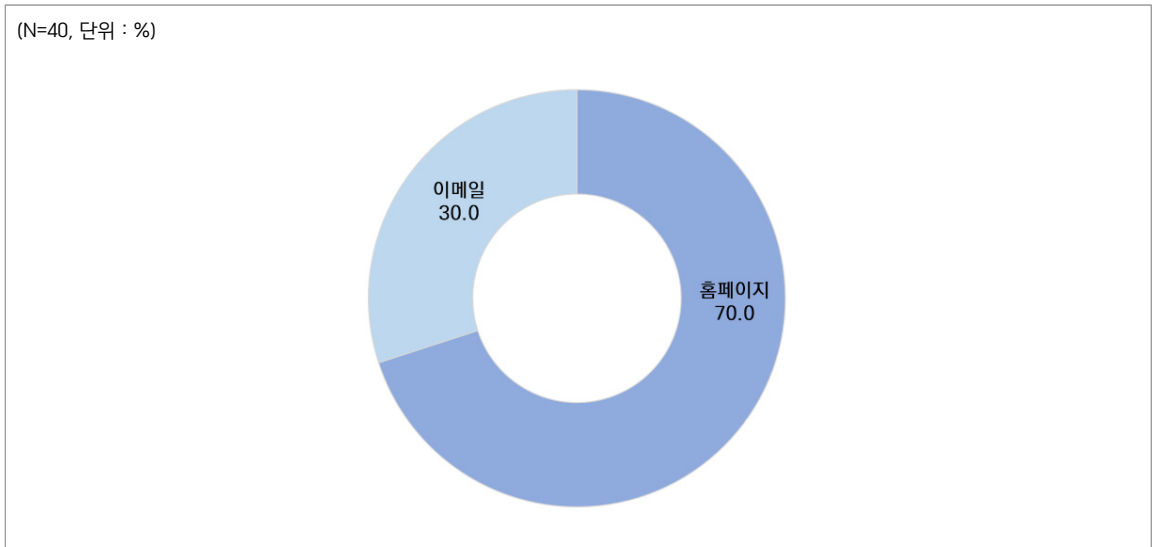
(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
중화권	16	42.1	3	23.1	-	-	1	7.1	20	50.0
아시아·오세아니아	7	18.4	2	15.4	-	-	1	7.1	9	22.5
미 주	5	13.2	-	-	1	25.0	5	35.7	4	10.0
유 럽	4	10.5	5	38.5	-	-	1	7.1	4	10.0
한 국	3	7.9	-	-	2	50.0	1	7.1	2	5.0
일 본	3	7.9	3	23.1	-	-	4	28.6	1	2.5
기 타	-	-	-	-	1	25.0	1	7.1	-	-
총 계	38	100.0	13	100.0	4	100.0	14	100.0	40	100.0

4) 철도 및 선박 불편사항 접수방법 및 처리방법별 현황

- 2023년 철도 및 선박 관련 신고 접수방법은 '홈페이지' 70.0%, '이메일' 30.0% 순으로 집계됨.
- 철도 및 선박 관련 접수방법의 국가별 분포는 대부분 '홈페이지'를 통해 접수된 것으로 나타난 가운데, 중화권에서 '이메일'을 통한 신고가 6건 집계됨.

【그림 48】 2023년 철도 및 선박 불편사항 접수방법별 현황(구성비)



【표 82】 2023년 철도 및 선박 불편사항 국가별/접수방법별 현황

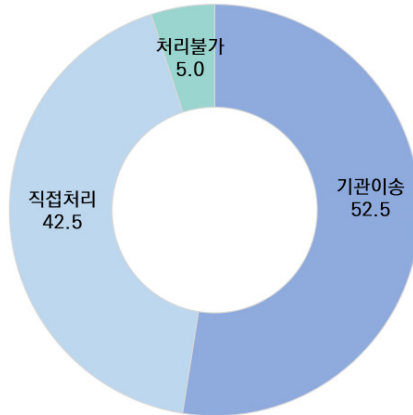
(단위 : 건)

구 분	중화권	아시아· 오세아니아	미주	유럽	한국	일본	기타	총 계
홈페이지	14	8	2	3	1	-	-	28
이메일	6	1	2	1	1	1	-	12
총 계	20	9	4	4	2	1	-	40

- 2023년 철도 및 선박 관련 신고에 대한 처리방법은 ‘기관이송’ 52.5%, ‘직접처리’ 42.5%, ‘처리불가’ 5.0% 순으로 나타남.

【그림 49】 2023년 철도 및 선박 불편사항 처리방법별 현황(구성비)

(N=40, 단위 : %)



5) 철도 및 선박 불편사항 조치결과별 현황

- 철도 및 선박 관련 불편사항에 대한 조치결과별 현황은 답변처리 29건, 사과·양해 4건, 조치완료 2건 등의 순으로 나타남.

【표 83】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 철도 및 선박

(단위 : 건)

처리현황																
답변 처리	사과 · 양해	조치 완료	교육 실시	처리 불가	주의 촉구	지도	신고 취소	시정	자격 정지	주의	진행 중	경고	불문	과태 료	합의	기타
29	4	2	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2

【표 84】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 철도 및 선박(내국인)

(단위 : 건)

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

【표 85】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 철도 및 선박(외국인)

(단위 : 건)

처리현황																
답변 처리	사과 · 양해	조치 완료	교육 실시	처리 불가	주의 촉구	지도	신고 취소	시정	자격 정지	주의	진행 중	경고	불문	과태 료	합의	기타
28	3	2	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2

6) 철도 및 선박 관련 주요 문제점

① 철도

- 철도 관련은 발권 시스템이 불안정하여 불편을 겪은 경우, 역무원에게 도움을 청했으나 무례한 태도로 응대하는 경우, 이용객이 많은 지역의 여행센터가 주말 동안 운영하지 않아 불편을 겪은 경우, 승차권 예매 과정에서 결제가 안돼서 불편을 겪은 경우 등으로 나타남.

② 지하철

- 지하철 관련은 공공인터넷 사용이 안 되어 교통정보 검색이 어려워 길을 헤맨 경우, 역 내 헬프버튼으로 도움을 요청했으나 무성의한 답변을 한 경우, 역 내 행선안내 게시기에 외국어 표기가 없어 이용에 불편을 겪은 경우, 바우처 교환기를 찾기 어려워 승차권을 사용하지 못한 경우, 하차 후 출구로 갔는데 공사로 인해 이용에 불편을 겪은 경우 등으로 나타남.

③ 선박

- 선박 관련은 개인과 여행사의 승차권 예매 가능 여부에 차이가 있는 경우, 결항이 되었으나 사전 공지를 받지 못한 경우, 구명장비에 안전점검표가 없어 안전을 신뢰할 수 없는 경우, 문의사항이 있어 연락했으나 직원과 전화 연결이 되지 않은 경우 등으로 나타남.

7) 철도 및 선박 관련 문제점 해결을 위한 개선 사항

☑ 노후 철도역사 개량 48곳, 스마트 역사 시범조성 4곳 등 추진⁵⁰⁾

- 20년 이상 된 전국의 노후 철도역사에 대한 개선 사업 추진
- 수서역 등 고속도로 역사를 디지털 트윈 기술이 적용되는 스마트 역사로 탈바꿈하는 시범사업 착수

☑ 외국인 열차 예매 편의 개선

- 외국인 예매 QR코드를 스캔하면 외국어(영·중·일) 홈페이지에 연결되고, 해외 발행 신용카드도 승차권 구매 가능⁵¹⁾
- SRT 온라인 서비스에 해외 발행 신용카드 승차권 구매 가능⁵²⁾

☑ 모바일 연계 철도 편의서비스로 보다 신속한 철도여행 지원⁵³⁾

- 코레일 모바일 예매 앱에서 전국 75개 코레일 주차장의 주차요금 사전정산 가능
- 짐 배송서비스 가능한 역 확대 및 신청과 예약, 결제까지 적용되는 시스템 개선

☑ 인공지능 기반 철도시설물 자동점검 시스템 개시⁵⁴⁾

- 승객을 태운 영업열차에서 철도시설물을 자동으로 점검하는 검측 시스템을 선보임
- 검측 시스템이 탐지한 정보는 인공지능(AI)을 활용한 시스템에 의해 이상 유무를 판단하고 즉시 유지보수 관리자에게 '위치' 등의 정보와 함께 통보해 실시간 열차운행 안전을 확보

☑ 지하철 혼잡도 개선을 위해 혼잡시간대 운행횟수 추가 및 전동차 증차 추진⁵⁵⁾

☑ 외국인 지하철 이용객 이용 활성화 및 편의 개선을 위한 맞춤형 사업 발굴 및 추진

- 외국인 전용 지하철 앱 출시⁵⁶⁾
- 외국어 동시 대화 시스템 명동역서 시범 개시⁵⁷⁾
- 1·3일권 지하철 단기이용권 개발 및 캐리어 배송 서비스 사업 추진⁵⁸⁾
- 중국어 사용자 혼동을 최소화하기 위해 중국 현지 발음의 도착 안내방송을 고유명사로 변경(2호선 강남역 : 장난→강남, 3호선 양재역 : 량차이→양재)⁵⁹⁾

50) 국토교통부 보도자료 (2023.3.28.) '철도역사를 보다 안전하고 편리하게 탈바꿈한다'

51) 한국철도공사 보도자료 (2023.12.22.) '코레일, 외국인 열차 예매 'QR스캔'으로 간편하게 개선'

52) 아시아타임즈. (2023.6.23.) '해외카드로 SRT 결제하자...SR, 외국인 이용편의 향상'

53) 국토교통부 보도자료 (2023.9.25.) '모바일연계 철도서비스로 철도여행이 편리해집니다'

54) 서울교통공사 보도자료 (2023.12.21.) '코레일, 달리는 열차에서 철도시설물 자동점검'

55) 서울교통공사 보도자료 (2023.10.6.) '혼잡시간대 4·7·9호선 운행횟수 늘려...혼잡도 완화 기대'
(2023.12.26.) '서울시, 지하철 증차로 혼잡도 낮추고 안전 높이고... 국비 256억 확보'

56) 서울교통공사 보도자료 (2023.4.26.) '어서와, 외국인 전용 지하철 앱은 처음이지?'

57) 서울교통공사 보도자료 (2023.12.4.) '언어장벽 없는 지하철, 외국인 관광객 만족 기대, 외국어 동시 대화 시스템 명동역서 시범 개시'

58) 서울교통공사 보도자료 (2023.8.21.) '외국인 관광객 위한 신규 서비스 3종 선보여...서울시 창의행정 최우수상에 선정'

59) 서울교통공사 보도자료 (2023.7.31.) '강남, 양재, 중국어 도착 안내방송 고유명사로 바뀐다'

- ☑ 서울지하철 이용 정보 안내, 24시간 시민용 챗봇 서비스 개시⁶⁰⁾
- ☑ 지하철 이용 고객 아이디어를 반영한 시민 친화형 정책 추진
 - 지하철 10분 내 재승차시 기본요금 미부와 실시⁶¹⁾
 - 시인성 개선을 위해 전동차 행선기 표출 방법 및 승강장 안전문에 역명 표기 개선, 디자인 개선⁶²⁾
 - 장애인 및 수화물 소지 이용객 편의 개선을 위해 엘리베이터 자동호출 시범 실시⁶³⁾
- ☑ 기후위기 대응 및 고물가 시대 가계 부담 경감을 위한 대중교통 무제한 정기 이용권 도입 추진⁶⁴⁾

60) 서울교통공사 보도자료 (2023.11.3.) '서울지하철 이용정보 24시간 언제나 토타24에게 물어보세요'

61) 서울특별시 보도자료 (2023.6.28.) '서울시, 7월 1일부터 1차의행정 1호 하차 후 10분 내 재승차시 환승 적용'

62) 서울특별시 보도자료 (2023.9.18.) '서울시, 역명 표지 부착-구형 전동차(2·4호선) 행선안내기 개선 완료...내리는 역 놓칠까 걱정마세요'
시사저널. (2023.9.4.) '[부산 24시] 부산교통공사, 환승 표지 디자인 개선...시간 단축'

63) 서울특별시 보도자료 (2023.12.21.) '버튼 누르지 않아도 자동 호출...서울 지하철 엘리베이터의 변신'

64) 서울특별시 대중교통소식. (2023.9.11.) '월 6만5천원 무제한 친환경 교통혁신 기후동행카드 내놓는다'

8) 철도 및 선박 관련 불편사항 사례

① 철도

국가	신고내용	처리내용
중국	철도 홈페이지에서 승차권을 예매하려고 하는데 구식 시스템으로 불안정한 인상을 받았음. 역사 내 자동발매기에서는 해외발행 신용카드사용이 안 되는 것으로 보이니 개선을 바람	영, 중, 일 다국어 홈페이지를 운영하고 있으며, 역 창구 및 자동발매기에서 승차권 발매 서비스를 제공하고 있음. 과거에는 카드번호 및 유효기간으로 결제가 가능했으나 도용 및 탈취 사고를 방지하고 안전한 해외카드 이용을 위해 신용카드 보안인증 결제솔루션을 적용 중에 있음을 설명함
대한민국	서울역에서 외국인이 개찰구 문이 열리지 않아 역무원에게 도움을 청했는데 무례한 태도로 응대하는 것을 목격했음	업무처리 과정에서 외국인과의 소통이 미흡했던 점 사과하고 친절하고 기분 좋은 서비스를 제공할 수 있도록 노력할 것임
독일	서울역 여행센터는 주말 동안에 운영을 하지 않아 일정 변경을 못해 불편이 있었는데 이용객이 많은 대도시인 만큼 주말 운영을 적극 검토해 주길 제안함	관련 내용을 공유하고 참고해 주도록 요청함. 문이 닫힌 경우 역 창구에서 일부 업무의 지원이 가능함을 확인함
오스트레일리아	서울역에서 부산행 KTX에 탑승하려고 이동 중에 빨간 조끼를 입은 고령자가 탑승권을 보여 달라고 하더니 가방을 가져가더니 좌석까지 안내해 주고 10,000원을 요구했음. 7,000원을 주고 마무리했지만 이런 행위가 일어난 점은 유감으로 생각함	유사한 건이 있어 인지하고 있으며 꾸준히 계도하고 있음을 설명함. 경범죄 처벌을 위해서는 피해자가 현장에서 신고 접수해 주실 필요가 있음을 안내함
일본	서울역 자동발매기에서 해외발행 신용카드로 승차권을 발매하지 못해 열차를 놓치는 상황이 발생했음	신용카드 관련 세부 정보가 없는 경우 결제 실패 사유에 대한 확인이 어려우나 업무에 참고하도록 할 것임
대만	철도 홈페이지에서 승차권을 예매하려고 하는데 결제 인증 단계에서 3D보안 인증이 되지 않는 오류가 발생함	카드 소유주를 확인하는 3D Secure 2.0 인증 실패로 결제가 안 된 것으로 확인되어 카드 발급처로 문의하여 3DS 시스템을 등록한 후에 사용가능함을 답변함

② 지하철

국가	신고내용	처리내용
대만	공항철도에서 공용와이파이 연결이 안 되어 교통정보 검색이나 지인 연락이 불가능했고 역사가 커서 출구를 찾지 못해 헤매게 되었지만 인터넷 연결이 안 되고 직원도 찾지 못해 도움을 받지 못했음	공용와이파이는 이동통신사업자가 구축하고 운영하는 서비스로 관련 내용을 공유하였으나 정확한 조치를 위해서는 이용하는 로밍업체 및 통신사에 신고가 필요하다는 의견으로 안내하고 출구를 찾지 못해 추가 결제된 요금이 있는 경우 카드번호 제공시 결제 취소 방안을 검토할 것을 회신함
홍콩	지하철역에서 환승할 때 1,400원이 추가로 결제되어 헬프 버튼을 누르고 직원에게 한국어로 문의했는데 못 알아들겠다며 연결을 종료시켰고 다시 영어로 문의하자 사무실로 연락하라고 하고 연락처도 주지 않았음	하차 15분 이내 동일 노선, 동일 역으로 재승차 시 환승 할인이 적용되나 4호선 서울역 하차 후 1호선 서울역으로 승차했음으로 승차 운임이 부과된 것이며 일평균 15만 명 이상이 이용하는 역사에서 동시에 벨이 울리는 상황에 장시간 응대가 어려웠던 점 양해를 구하고 교육을 통한 서비스 개선을 약속함
싱가포르	지하철을 이용했는데 승강장 및 전동차 안내표출 매체 등에 일부 영어 병기가 없어 이용에 불편이 있으니 개선을 요청함	현재 역사 내 행선정보안내게시기는 민간업체를 통해 구축 운영 관리 중으로, 복수의 소송 및 계약 내용, 예산상의 사유, 글자 수 제한 등으로 즉각 반영이 어려운 실정임을 설명함. 연도별로 추진 중인 해당 시설물의 전면 개량 사업 추진 시 적극 검토, 반영 예정임
홍콩	공항철도 승차권을 온라인으로 구입하고 이용하는데 서울역 4호선 방면에 바우처 교환기기가 없고 온라인 예약시스템에서도 교환이 되지 않아 사용하지 못했음	서울역은 1, 4호선, 경의선, 공항철도 4개 노선과 기차역이 운영되고 있고 4호선 구간은 관리 구역에 해당하지 않아 교환기기를 설치할 수 없음을 설명함
대만	부산항 국제여객터미널까지 가려고 지하철을 이용 중에 초량역에서 하차하라는 안내방송에 따라 하차 후 6번 출구로 갔는데 승강기가 없고 지하도로 가야 해서 불편했는데 충분히 인지할 수 있는 표지가 필요함	항만을 관리하는 기관의 요청으로 출구 안내방송을 실시하였으나 최근 인근지역 공사로 해당 출구 이용 시 불편이 발생하여 다양한 의견 수렴 및 관계 기관과의 검토를 통해 개선 예정임을 통보해옴

③ 선박

국가	신고내용	처리내용
대한민국	강릉발 울릉도 승선권 예매를 위해 웹사이트에 접속 했을 때에는 표가 없었는데 여행사에서는 표를 구할 수 있었던 상황에 대해 설명을 바람	강원 항로의 승선권은 여행사 60~70% 및 개별 예매 30~40%로 구분되어 있으나 주말, 연휴 등 예매가 집중되는 경우는 개별보다는 여행사의 예매가 빠르게 이루어지고 있으며 출항일 기준 2~3개월 전 예매를 실시하는 점 참고하도록 답변함
대만	요트투어를 예약하고 현장에 도착해보니 기상 문제로 결항이 결정되어 사전 등록된 이메일로 공지를 했다고 들었음. 이메일을 등록하지 않아 공지를 받지 못했는데 기상 예측을 해서 다각적인 통지 방안을 찾아 주길 바람	해당 업체에 내용을 전달하고 다각적인 방안 마련을 통해 개선해 주도록 요청함
미국	사전 입금 후 당일 여객선터미널에서 승선권을 받으려 했는데 직원이 제대로 확인하지 않고 다시 결제하라고 했음. 비상안전 구명장비에 정부 인증 안전점검표가 없어 안전을 신뢰하기 어려운 점도 개선을 바람	매표소 직원의 부실한 응대를 개선하도록 계도하였으며, 운항사로부터 안전점검표를 제출받아 확인하였음을 회신함
대만	여객선 홈페이지에서 부산에서 제주 가는 승선권 예매 관련 문의 사항이 있어 전화를 시도했는데 연결이 되지 않았음	해당 여객선은 선사 내부 사정으로 운행이 잠정 중단되었음을 관계기관을 통해 확인하여 답변함

7 여행사

1) 연도별 여행사 불편사항 접수현황

- 2023년 여행사 관련 신고는 38건으로 전체 불편사항 902건 중 4.2%를 차지함.
- 2014년은 99건(9.3%)이 집계되었으며, 이후 감소세가 이어져 2015년은 85건(8.5%)을 기록함. 2016년은 다시 증가해 130건(10.8%)이 접수되었고, 2017년은 전년보다 33건 감소한 97건(8.2%), 이어 2018년은 74건(5.9%), 2019년은 78건(6.7%)이 접수됨.
- 이후 2020년은 12건(3.3%), 2021년은 7건(5.8%)으로 집계되었으며, 2022년은 전년보다 13건 증가한 20건으로 구성비는 6.9%를 차지함. 2023년은 전년보다 18건 증가한 38건이 접수되었으나, 전체 신고건수의 증가로 구성비는 2.7%p 하락한 4.2%로 집계됨.

【표 86】 여행사 불편사항 연도별 현황(2014~2023년)

(단위 : 건, %, %p)

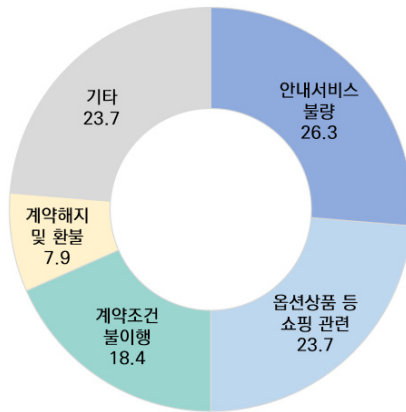
구 분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
여행사	99	85	130	97	74	78	12	7	20	38
전체 불편사항	1,060	996	1,199	1,184	1,263	1,165	364	120	288	902
구성비	9.3	8.5	10.8	8.2	5.9	6.7	3.3	5.8	6.9	4.2
전년대비 구성비 증감	-2.5	-0.8	2.3	-2.6	-2.3	0.8	-3.4	2.5	1.1	-2.7

2) 여행사 불편사항 세부 내용

- 2023년 여행사 관련 신고 세부 내용은 ‘안내서비스 불량’이 26.3%로 가장 많은 비중을 차지하였고, 이어 ‘옵션상품 등 쇼핑 관련’ 23.7%, ‘계약조건 불이행’ 18.4% 등의 순으로 나타남.
- ‘안내서비스 불량’ 접수 건수는 10건으로 전년대비 8건 증가했으며, 구성비는 크게 증가한 26.3%로 집계됨.
- 반면 2022년 가장 신고건수가 많았던 ‘계약해지 및 환불’은 전체신고건수가 2023년에 2배가량 증가했음에도 신고건수는 1건 감소했으며, 구성비는 7.9%로 크게 감소하였음.

【그림 50】 2023년 여행사 불편사항 세부 내용(구성비)

(N=38, 단위 : %)



【표 87】 여행사 불편사항 세부 내용(2019~2023년)

(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
안내서비스 불량	23	29.5	-	-	-	-	2	10.0	10	26.3
옵션상품 등 쇼핑 관련	17	21.8	2	16.7	-	-	3	15.0	9	23.7
계약조건 불이행	16	20.5	1	8.3	2	28.6	2	10.0	7	18.4
계약해지 및 환불	10	12.8	6	50.0	4	57.1	4	20.0	3	7.9
부당요금 징수	1	1.3	-	-	-	-	-	-	-	-
기타	11	14.1	3	25.0	1	14.3	9	45.0	9	23.7
총 계	78	100.0	12	100.0	7	100.0	20	100.0	38	100.0

【표 88】 여행사 불편사항 세부 내용(2019~2023년) : 내국인

(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
옵션상품 등 쇼핑 관련	6	16.7	-	-	-	-	2	18.2	5	27.8
계약조건 불이행	9	25.0	-	-	-	-	1	9.1	4	22.2
안내서비스 불량	10	27.8	-	-	-	-	2	18.2	3	16.7
계약해지 및 환불	7	19.4	2	50.0	2	66.7	4	36.4	1	5.6
부당요금 징수	1	2.8	-	-	-	-	-	-	-	-
기타	3	8.3	2	50.0	1	33.3	2	18.2	5	27.8
총 계	36	100.0	4	100.0	3	100.0	11	100.0	18	100.0

【표 89】 여행사 불편사항 세부 내용(2019~2023년) : 외국인

(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
안내서비스 불량	13	31.0	-	-	-	-	-	-	7	35.0
옵션상품 등 쇼핑 관련	11	26.2	2	25.0	-	-	1	11.1	4	20.0
계약조건 불이행	7	16.7	1	12.5	2	50.0	1	11.1	3	15.0
계약해지 및 환불	3	7.1	4	50.0	2	50.0	-	-	2	10.0
부당요금 징수	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
기타	8	19.0	1	12.5	-	-	7	77.8	4	20.0
총 계	42	100.0	8	100.0	4	100.0	9	100.0	20	100.0

【표 90】 2023년 여행업 등록 업종별 불편사항 세부내용

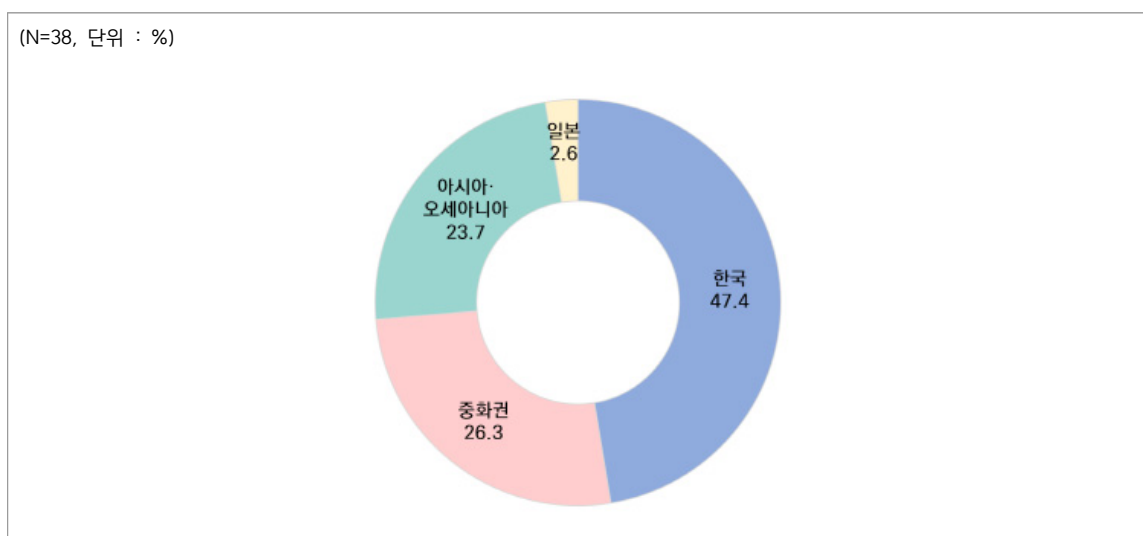
(단위 : 건, %)

구 분	국내여행업			국내외여행업			종합여행업			총 계
	내국인	외국인	소 계	내국인	외국인	소 계	내국인	외국인	소 계	
안내서비스 불량	-	-	-	-	-	-	3	7	10	10
옵션상품 등 쇼핑 관련	-	-	-	1	-	1	4	4	8	9
계약조건 불이행	1	-	1	2	-	2	1	3	4	7
계약해지 및 환불	-	-	-	-	-	-	1	2	3	3
부당요금 징수	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
기타	1	-	1	1	-	1	3	4	7	9
총 계	2	-	2	4	-	4	12	20	32	38

3) 여행사 불편사항 국가별 접수현황

- 2023년 여행사 관련 신고 국가별 현황은 한국(47.4%), 중화권(26.3%), 아시아·오세아니아 (23.7%)가 대부분의 비중을 차지하는 가운데, 일본이 2.6%를 차지함.
- 여행사 관련 국가별 분포를 전년과 비교하면 전반적으로 접수 건수는 증가하였으나, 구성비 측면에서 국가별 차이를 보임. 큰 비중을 차지하는 한국, 중화권, 아시아·오세아니아는 전년대비 구성비가 증가한 반면, 일본, 미주는 구성비가 감소함.

【그림 51】 2023년 여행사 불편사항 국가별 접수현황(구성비)



【표 91】 여행사 불편사항 국가별 접수현황(2019~2023년)

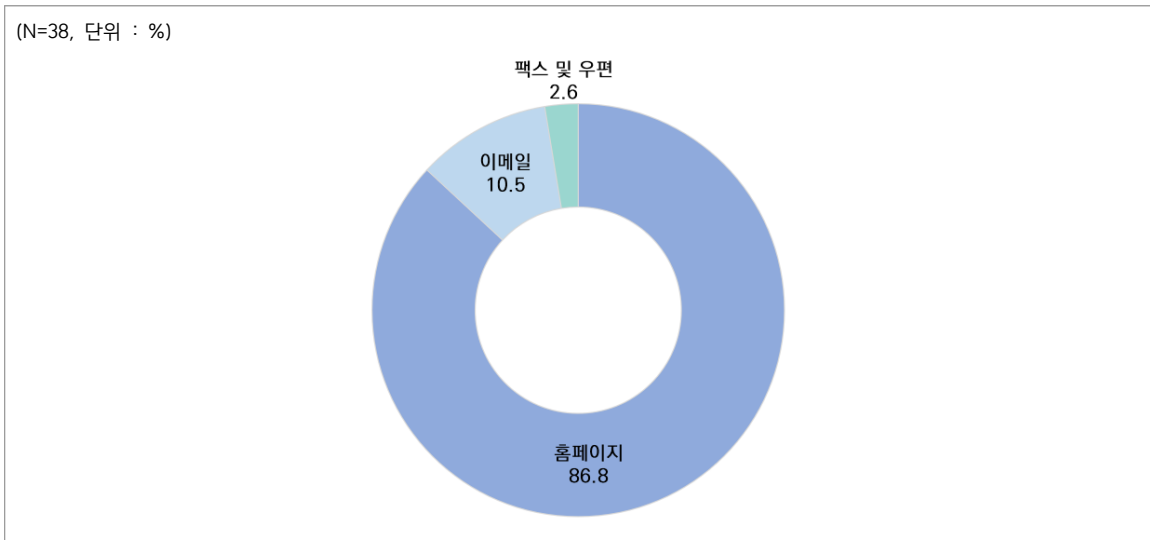
(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
한 국	36	46.2	4	33.3	3	42.9	11	55.0	18	47.4
중화권	26	33.3	5	41.7	2	28.6	1	5.0	10	26.3
아시아·오세아니아	11	14.1	1	8.3	-	-	-	-	9	23.7
일 본	3	3.8	1	8.3	-	-	6	30.0	1	2.6
미 주	-	-	-	-	1	14.3	2	10.0	-	-
유 럽	2	2.6	1	8.3	1	14.3	-	-	-	-
기 타	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
총 계	78	100.0	12	100.0	7	100.0	20	100.0	38	100.0

4) 여행사 불편사항 접수방법 및 처리방법별 현황

- 2023년 여행사 관련 신고 접수방법은 '홈페이지'를 통한 접수가 가장 많은 86.8%를 차지했으며, 다음으로 '이메일' 10.5%, '팩스 및 우편' 2.6% 순으로 집계됨.

【그림 52】 2023년 여행사 불편사항 접수방법별 현황(구성비)



【표 92】 2023년 여행사 불편사항 국가별/접수방법별 현황

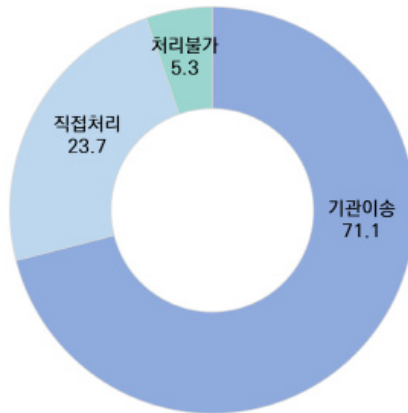
(단위 : 건)

구 분	한국	중화권	아시아· 오세아니아	일본	총 계
홈페이지	16	8	8	1	33
이메일	1	2	1	-	4
팩스 및 우편	1	-	-	-	1
총 계	18	10	9	1	38

- 2023년 여행사 관련 신고에 대한 처리방법은 ‘기관이송’ 71.1%, ‘직접처리’ 23.7%, ‘처리불가’ 5.3%로 나타남.

【그림 53】 2023년 여행사 불편사항 처리방법별 현황(구성비)

(N=38, 단위 : %)



5) 여행사 불편사항 조치결과별 현황

- 여행사 관련 신고에 대한 조치결과별 현황은 합의 8건, 주의촉구 6건, 답변처리 5건, 처리불가, 교육실시 각 4건의 순으로 나타남.

【표 93】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 여행사

(단위 : 건)

처리현황																
합의	주의 촉구	답변 처리	처리 불가	교육 실시	사과 · 양해	조치 완료	진행 중	시정	신고 취소	지도	경고	과태료	불문	자격 정지	주의	기타
8	6	5	4	4	2	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	6

【표 94】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 여행사(내국인)

(단위 : 건)

처리현황																
합의	주의 촉구	답변 처리	처리 불가	교육 실시	사과 · 양해	조치 완료	진행 중	시정	신고 취소	지도	경고	과태료	불문	자격 정지	주의	기타
8	1	2	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	5

【표 95】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 여행사(외국인)

(단위 : 건)

처리현황																
합의	주의 촉구	답변 처리	처리 불가	교육 실시	사과 · 양해	조치 완료	진행 중	시정	신고 취소	지도	경고	과태료	불문	자격 정지	주의	기타
-	5	3	4	3	2	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1

6) 여행사 관련 주요 문제점

① 안내서비스 불량

- 안내서비스 불량 관련은 여행 상품 결제 후 연락을 요청했으나 답변이 돌아오지 않아 불편을 느낀 경우, 공지 없이 집결 시간을 변경하여 오랜 시간 버스에서 대기한 경우, 가이드가 불친절하게 안내하는 경우 등으로 나타남.

② 옵션상품 등 쇼핑 관련

- 옵션상품 등 쇼핑 관련은 여행사에서 쇼핑 및 상품 구매를 강요한 경우, 여행상품이 성인 한정이었어서 어린이 비용을 추가로 지불해야 하는 경우 등으로 나타남.

③ 계약조건 불이행

- 계약조건 불이행 관련은 여행사 셔틀버스 탑승 지점이 사전에 제공받은 표시 지점과 달라 급하게 이동하면서 혼란을 겪은 경우, 상품 계약내용에 포함으로 기재되어 있던 액티비티 장비를 제공받지 못해 새로 구입한 경우, 사전 고지된 패키지 일정과 다르게 여행을 진행한 경우 등으로 나타남.

④ 계약해지 및 환불

- 계약해지 및 환불 관련은 코로나19로 인해 환불을 요청했으나 여행사가 폐업하여 환불받지 못한 경우, 여행상품 예약 및 결제를 완료했으나 일방적으로 취소를 당한 경우 등으로 나타남.

⑤ 기타

- 기타 관련은 사전 안내 없이 숙소를 다인실로 제공한 경우, 여행 중 교통사고로 다쳤으나 보상을 하지 않은 경우, 변경된 여행일정에 대해 사전에 명확하게 안내받지 못한 경우, 여행사 차량에서 물이 떨어져 고객의 수리비용이 발생한 경우 등으로 나타남.

7) 여행사 관련 문제점 해결을 위한 개선 사항

- ☑ 덤핑관광 근절 및 여행산업 시장질서 개선을 위해 ‘공정상생협력센터’ 출범⁶⁵⁾
 - 사업자간 불공정거래 모니터링 및 분쟁 조정, 공정상생협의회 운영, 법률상담 지원
- ☑ 관광 질서 확립을 위한 무등록 여행업체 및 무자격 가이드 단속⁶⁶⁾
 - 중국 관광객 한국 단체관광 허용과 한류 관광객 증가 추세를 대비한 ‘무등록 여행업체 및 무자격 가이드 근절 캠페인’ 추진
- ☑ 여행업 피해 예방을 위해 여행업 대상 준법 교육 실시⁶⁷⁾
- ☑ 인바운드 여행업 관광생태계 조기 회복 지원⁶⁸⁾
- ☑ 종합여행업 대상 국고보조사업 추진 시 관광통역안내사 고용 표준계약 체결 실적 관리
- ☑ 여행업계 DX 지원을 통한 디지털 혁신 및 성장 지원 강화⁶⁹⁾
- ☑ 주요 여행사, 영업시간 외 국제선 항공권 취소 불가 불공정 약관 시정 조치⁷⁰⁾
- ☑ 관광통역안내사의 한국 문화 안내 서비스 품질 제고를 위한 전문 교육 실시⁷¹⁾
- ☑ 챗 GPT 기반 ‘여행정보 AI’ 베타서비스 개설 및 MZ 세대 겨냥 여행상품 출시⁷²⁾
- ☑ 지속가능한 여행시장 활성화 방안 세미나 개최 ⁷³⁾
 - 여행재개로 해외여행 수요가 회복되는 가운데, 여행사간 가격경쟁 격화로 인한 여행품질 하락을 방지하고, 여행상품의 질적 전환을 유도하기 위한 세미나 개최
- ☑ 다양한 여행상품을 한눈에 비교할 수 있는 여행상품 온라인 유통지원시스템 ‘여행샵’ 오픈 ⁷⁴⁾
- ☑ 안전여행상품 및 여행가는 달 지역여행상품 선정을 통해 여행자 선택권 강화⁷⁵⁾

65) 문화체육관광부 보도자료 (2024.2.7.) ‘여행산업 공정상생협력센터로 갑질, 불공정거래 근절’

66) 동아일보. (2023.10.19.) ‘가이드는 민간 외교관...관광통역안내사 자격증 필수’

67) 서울특별시 보도자료 (2023.7.26.) ‘시, 전국 최초 상조·여행업계 대상 준법 교육 실시...피해 예방을 위한 선제적 조치’

68) 서울특별시 보도자료 (2023.4.4.) ‘서울시, 관광 대책으로 내수 활성화 ‘불씨’ 살린다’

(2023.3.6.) ‘서울시, 외래관광객 유치 여행사에 고용지원금 500만원 지원’

69) 한국관광공사 TV (2023.4.10.) ‘2023 여행업계 디지털 전환 지원 사업 참가 기업을 모집합니다’

한국관광공사 공고/공모 (2023.6.2.) ‘2023 여행업 CEO DX 아카데미 교육생 모집’

70) 공정거래위원회 보도자료 (2023.12.12.) ‘여행사의 국제선 항공권 구매대행 불공정약관 시정’

한겨레. (2023.12.12.) “주말 발권은 되면서 취소는 불가”...여행사 불공정 약관 시정

71) 한국관광공사 공고/공모 ‘2023 관광통역안내사 특화 관광 전문 교육(K-culture, 기업 인센티브투어 과정)’

72) 디스커버리뉴스. (2023.5.19.) ‘하나투어, 챗 GPT로 복잡한 여행 준비 끝 여행정보 AI 오픈.. 챗 GPT 기반 24시 실시간 정보’

뉴스원. (2023.5.12.) ‘MZ세대도 “몽쳐야 뜬다”...패키지 해외여행 30초만에 ‘완판’

73) 한국여행업협회 보도자료 (2023.12.6.) ‘KATA, 지속가능한 여행시장 활성화 방안 세미나 개최’

74) 한국여행업협회 보도자료 (2023.5.18.) ‘KATA, 여행상품 온라인 유통지원시스템 ‘여행샵’ 오픈’

75) 여행신문. (2023.9.8.) ‘안전여행상품으로 안전하고 편안한 국내여행’

한국관광공사 공고/공모. (2024.1.12.) ‘2024 여행가는 달 「지역여행상품 특별 기획전」 참여 여행상품 모집’

8) 여행사 불편사항 사례

① 안내서비스 불량

국가	신고내용	처리내용
대한민국	여행사에서 제안한 상품을 결제하고 연락을 요청했는데 문자 한통 외에는 통상적으로 안내하는 연락이 없어 불안한 상황임	해당 여행사에서 신고인에게 안내를 위한 연락을 취하는 것으로 조치함
싱가포르	여행사에 지방투어를 이용했는데 공지 없이 집결 시간 변경으로 오랜 시간 버스에서 대기했고, 여행 종료 시간 3시간 이상 지연으로 대중교통으로 귀가하지 못하고 택시를 이용해야 했음	미팅 장소 및 시간에 대한 안내, 연휴기간 교통체증으로 인해 도착 예정 시간이 늦어질 경우 미리 알 수 있도록 안내하는 등 가이드에 대한 교육을 권고하였으며 같은 불편이 제기되지 않도록 가이드 교육을 실시하는 등 노력하겠다는 답변을 받고 종결 처리함
대한민국	여행사로 노팁, 노옵션 제주도 여행상품을 이용했는데 절반 가격으로 참가한 일행과 동일한 일정이었으며 가이드의 불친절로 불편을 느꼈음	여행사에게 도의적인 책임 명목으로 보상을 제안했으나 여행사에서는 미진행 일정에 대한 4인 39만원 환불 이외에는 수용할 수 없음을 알려줌. 신고인은 100만 원 이상의 보상을 원하고 있어 더 이상 중재가 어려움을 안내하였으나 한국소비자원으로 이관해줄 것을 주장하여 최초 접수기관에 이를 알리고 종결 처리함
대만	여행사를 통해 한국 단체여행을 했는데 개인일정 중에 물건을 구입하고 부가세 환급 절차를 진행하는데 의문이 있어 가이드에게 물었더니 가르쳐 줄 의무가 없다는 식으로 응답했음	해당 여행사에서 신고 건에 대해 검토하여 해당 가이드에 대해 단체 가이드 정지 및 모든 가이드에 대한 인식과 태도를 강화할 수 있는 교육을 실시하고 사과 의미로 가이드 팁 비용 전액을 환불 조치함

② 옵션상품 등 쇼핑 관련

국가	신고내용	처리내용
대만	여행사에서 인삼 및 화장품 구매 강요로 여행하는 동안 불편을 느꼈고 강매 당한 상품의 반품을 희망함	원 계약 여행사로부터 환불 관련 요청을 접수받아 처리 중에 있으며 상품 접수 후 카드 취소예정임을 확인 받음. 해당 여행사에 여행객이 강요로 느끼지 않고 자유롭게 쇼핑을 할 수 있도록 가이드의 멘트, 태도 등에 대해 신경 써줄 것을 권고하고 종결 처리함
대한민국	여행사로 고령의 부친과 지인 일행이 베트남 여행을 다녀오도록 예약을 진행했는데 과도한 팁 강요, 쇼핑 강요로 불편을 겪었음	가이드가 임의로 일정 진행에 유리한 코스를 만들어 강요하듯 선택 관광이 진행되었음. 이러한 행태는 문제가 있지만 여행사에서 선택 관광비용 210불에 대한 환불을 불수용 한 바, 동일 문제가 발생하지 않도록 여행사에 가이드 교육을 권고하는 것으로 신고인에게 안내 후 종결 처리함
대한민국	여행사 파타야 패키지는 성인과 어린이 여행 요금에 동일하는데 여행 일정에 있는 전통 안마 체험을 성인으로 한정하여 가이드에게 어린이 코스 비용 \$80을 추가로 지불해야 했음	성인 한정으로 제공됨이 일정표에 안내되어 있었고 신고인이 동의한 사실이 있으므로 계약 위반으로 보기 어려워 배상은 불가하나 재발되지 않도록 문구 추가 등을 여행사에 권고하고 종결함

③ 계약조건 불이행

국가	신고내용	처리내용
중국	여행사 셔틀버스로 송어축제에 참가했는데 버스 탑승지점이 표시된 내용과 달라서 급하게 이동하면서 혼란이 있었음. 또한 낚시대 비용 포함으로 되어 있었지만 포함이 되지 않아 새로 구입해야 했음	동계시즌에 다수의 버스 운행으로 혼동이 없도록 신규 상품의 탑승지점이 변경되었지만 신고인의 상품은 예약 당시 내용으로 정확하게 진행되었으나 신고인이 새로운 상품 내용을 보고 기다리다가 급하게 이동하는 상황이었음을 설명함. 낚시대 비용은 다른 고객과 착오로 이중 결제되었음을 확인하여 이를 사과하고 환불 조치함
대한민국	여행사로 진해군항제 당일 여행을 갔는데 교육 사령부에 주차를 하고 자유 시간을 줄 테니 시내버스를 타고 진해역이나 경화역으로 가서 벚꽃 구경을 하고 오라고 했음	해당 여행사가 여행 일정이 원만히 진행되지 못한 부분에 대한 보상으로 여행비 전액(61,800원)을 환불하기로 하여 종결함
이스라엘	여행사로 지방여행상품을 이용했는데 영어가이드가 명시되어 있지만 영어로 소통이 어려운 가이드가 동반했고 버스의 저속 운행, 편의점 음식 조식 제공 등 불편을 겪었음. 서울 일일투어를 보상으로 제공해 주었지만 부족하다고 생각함	추가적인 보상은 어려우나 신고내용을 바탕으로 여행사에게 계약 내용에 맞는 가이드 배치와 여행 일정을 운영하도록 시정조치 요청을 하고 종결 처리함
일본	여행사를 통해 관광 일정이 포함된 부산페스티벌 입장권을 구입했는데 당일 교통 혼잡을 사유로 관광 일정을 취소하고 행사장으로 이동했음. 일부 금액의 환불을 요청했지만 거절함	행사 주관 부서로 내용을 전달하고 해당 여행사에서 고객에게 당일 상황을 설명하고 고객이 양해하였음을 통보함

④ 계약해지 및 환불

국가	신고내용	처리내용
대만	여행사에 항공권을 예매하고 코로나19로 인해 취소 후 환불 요청을 했는데 지연되더니 폐업했다는 소식을 듣게 되었음	폐업된 여행업체에 피해 사실이 있는 경우 지정된 기간 내 관계기관에 피해사실을 알리고 보증보험을 통한 청구를 진행해야 하며 기간 내 청구를 하지 못한 경우 민사적인 방법으로 진행해야 함을 답변함
싱가포르	여행사로 10월 서울 여행을 위해 투어를 예약했는데 가족이 예약 당시 9월로 일자를 잘못 입력하는 실수가 있었으니 일자 변경이 가능하도록 도움을 바람	출발 1일전 확인 시 신고인의 가족이 참석 확인해주어 당일 노쇼로 대기하면서 8분가량 지연 출발한 상황으로 투어 무료 제공 요청을 수용하기 어렵다고 답변해 옴에 따라 계약 플랫폼을 또는 한국소비자원의 중재를 받도록 안내함
대한민국	여행사로 내년 설 연휴기간 보라카이 에어텔 패키지를 예약하고 결제를 완료했는데 일방적으로 취소했음	해당 여행사로 동일한 문제가 발생하지 않도록 주의를 요청했으며 취소 시는 여행자에게 사유를 자세하게 설명하도록 권고함

⑤ 기타

국가	신고내용	처리내용
싱가포르	여행사로 축제 여행상품을 다녀왔는데 일행과 다른 버스에 탑승시켰고 3인 1실에 대한 언급이 없었는데 3인 1실을 제공했고, 부실한 식사, 벌레와 오염물질이 있는 숙소 객실 등으로 불편을 겪었음	신고인의 상품은 인플루언서 상품과 구성이 다르고 위생상태 불량으로 객실 변경 조치가 이루어졌으며, 4인1실로 공지되었으므로 3인1실 제공은 문제가 있다고 판단 할 수 없음. 다만, 버스 배정과 식사 부실, 위생 상태에 문제가 있는 숙소 제공으로 불편을 겪은 점이 있어 상품 구성에 있어 동일한 불편이 반복되지 않도록 더욱 신경 써줄 것을 권고하고 종결처리함
대한민국	말레이시아 여행상품을 이용했는데 여행 일정 중에 교통사고가 발생해서 치료를 받아야 하는데 책임 있는 조치가 없었음	현지 업체에서 병원비 전액 지불했으므로 더 이상 문제 제기하지 않겠다는 내용으로 서명을 했고 귀국 후 병원비가 추가되는 상황에 대해 변호사에 위임하여 절차를 진행 중인 것이 확인된 바 중재진행은 종결 처리함
대한민국	이태리 및 스위스 스파 포함 상품을 예약하고 성원이 되지 않아 익월 출발확정 상품으로 변경하였으나 스파 일정이 현지 사정으로 빠진 것을 명확하게 고지 받지 못했음	여행불편처리위원회 심의결과 여행사가 사전에 스파 일정 진행이 불가함을 고지하였고 여행개시 전 이러한 사실을 인지하고 출발하였기에 여행사가 허위과장 광고를 했다고 보기 어려워 조정하지 아니하고 청구사항을 기각함
대한민국	여행사를 통해 태국여행 중 제공된 차량에서 물이 떨어져 가방이 젖어 그대로 사용이 어렵고 고액의 수선비용이 나왔음	보험사를 통해 수령한 200,000원 이외에 추가 보상은 어려움을 안내하고 신고인이 수용하여 종결함

참고) 여행불편처리센터 운영현황



1. 운영주체 : 한국여행업협회
2. 소재지 및 연락처
 - 소재지 : 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, 조정·중재 등
4. 기대효과
 - 여행불편사항의 신속한 처리로 피해자 및 여행업체 상호간의 신뢰회복을 통한 건전한 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 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
 - 위촉 방법 : 위원은 추천기관의 추천을 받아 한국여행업협회 회장이 위촉
 - 위원회의 회의는 위원 과반수 출석, 출석위원 과반수 찬성으로 의결
 - 변호사, 소비자단체, 여행업 전문가 각 1인은 반드시 출석
6. 2023년 여행불편처리센터 처리현황(총 1,065건/전년대비 82.7% 증가)

○ 신고유형 및 처리결과

신고유형	2023년	2022년
사업중단 및 부도	311	148
여행자의 계약취소	195	91
여행사의 계약불이행	154	102
여행요금 분쟁	73	51
가이드(TC) 불친절 및 경비	68	16
교통(항공,선박,철도,차량 등)	45	46
여행사고(보험 등)	37	12
상담서비스	32	11
선택관광	25	7
쇼핑	18	13
일정변경 및 누락	17	13
숙식	15	20
수속(여권 및 비자)	10	5
기타	65	48
총 계	1,065	583

(단위 : 건)

처리결과	2023년	2022년
처리방법안내	937	529
현금보상	38	13
환불	25	3
시정조치	16	3
신고취소	15	20
기각/각하	12	9
행정조치요청	5	1
공식사과	2	0
기타	4	5
진행중	11	0
총 계	1,065	583

- Outbound 1,000건, Domestic 55건, Inbound 10건
- 접수경로 : 직접접수 995건, 관련기관이송 70건(문화체육관광부 46건, 한국관광공사 24건)

8 버스

1) 연도별 버스 불편사항 접수현황

- 2023년 버스 관련 신고는 34건으로 전체 불편사항 902건 중 3.8%를 차지함.
- 2014년 29건(2.7%), 2015년 32건(3.2%), 2016년 39건(3.3%)로 지속적인 증가 추세를 이어오다 2017년 소폭 감소한 35건(3.0%)으로 집계됨. 2018년은 전년보다 6건 증가한 41건(3.2%)이 접수되었으며, 2019년은 35건(3.0%)으로 등락을 반복함.
- 2020년은 코로나19 영향으로 전년보다 24건 감소하였으나, 전년과 동일한 수준의 구성비를 유지함. 2021년은 전년보다 감소한 6건이 접수되었으나, 전체 접수 건수의 감소로 구성비는 보다 증가한 5.0%임. 2022년은 전년보다 10건 증가한 16건으로, 구성비 또한 소폭 증가한 5.6%로 집계됨.
- 2023년은 전년보다 18건 증가하였으나, 엔데믹의 영향으로 전체 접수건수가 대폭 증가해 구성비는 1.8% 감소한 것으로 집계됨.

【표 96】 버스 불편사항 연도별 현황(2014~2023년)

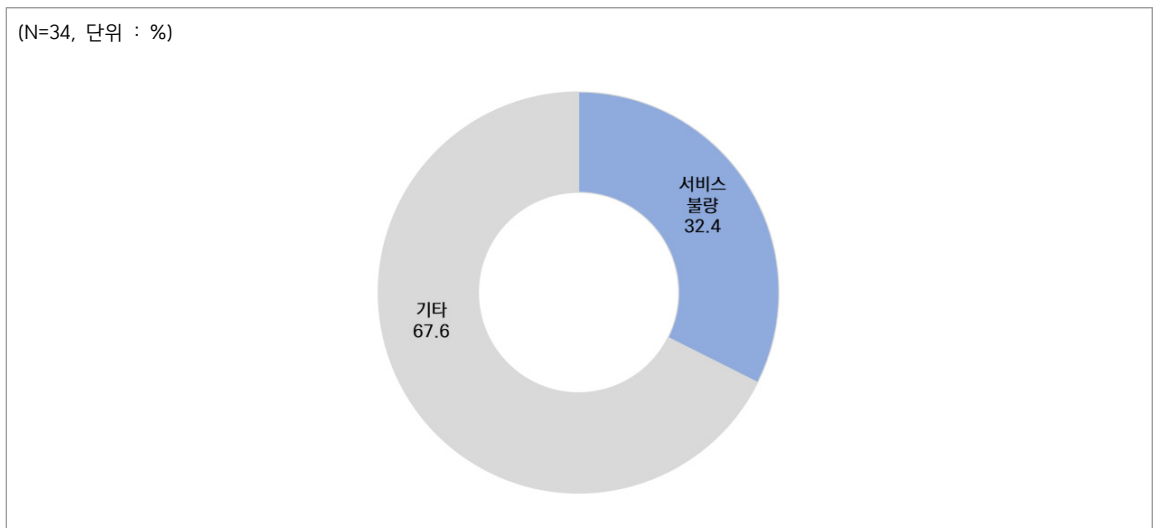
(단위 : 건, %, %p)

구 분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
버스	29	32	39	35	41	35	11	6	16	34
전체 불편사항	1,060	996	1,199	1,184	1,263	1,165	364	120	288	902
구성비	2.7	3.2	3.3	3.0	3.2	3.0	3.0	5.0	5.6	3.8
전년대비 구성비 증감	1.8	0.5	0.1	-0.3	0.2	-0.2	-	2.0	0.6	-1.8

2) 버스 불편사항 세부 내용

○ 2023년 버스 관련 신고 세부 내용은 '서비스 불량' 32.4%, '기타' 67.6%로 구성됨.

【그림 54】 2023년 버스 불편사항 세부 내용(구성비)



【표 97】 버스 불편사항 세부 내용(2019~2023년)

(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
서비스 불량	20	57.1	6	54.5	5	83.3	6	37.5	11	32.4
기 타	15	42.9	5	45.5	1	16.7	10	62.5	23	67.6
총 계	35	100.0	11	100.0	6	100.0	16	100.0	34	100.0

【표 98】 버스 불편사항 세부 내용(2019~2023년) : 내국인

(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
서비스 불량	2	66.7	-	-	1	100.0	1	50.0	-	-
기타	1	33.3	-	-	-	-	1	50.0	2	100.0
총 계	3	100.0	-	-	1	100.0	2	100.0	2	100.0

【표 99】 버스 불편사항 세부 내용(2019~2023년) : 외국인

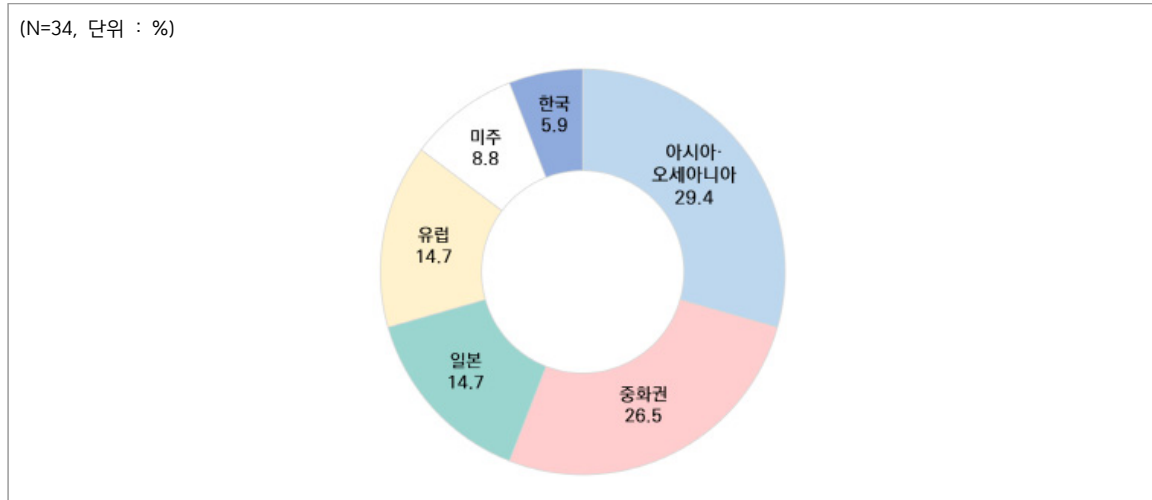
(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
서비스 불량	18	56.3	6	54.5	4	80.0	5	35.7	11	34.4
기타	14	43.8	5	45.5	1	20.0	9	64.3	21	65.6
총 계	32	100.0	11	100.0	5	100.0	14	100.0	32	100.0

3) 버스 불편사항 국가별 접수현황

- 2023년 버스 관련 신고 국가별 현황은 아시아·오세아니아 29.4%, 중화권 26.5%, 일본 및 유럽 각 14.7% 등의 순으로 나타남.

【그림 55】 2023년 버스 불편사항 국가별 접수현황(구성비)



【표 100】 버스 불편사항 국가별 접수현황(2019~2023년)

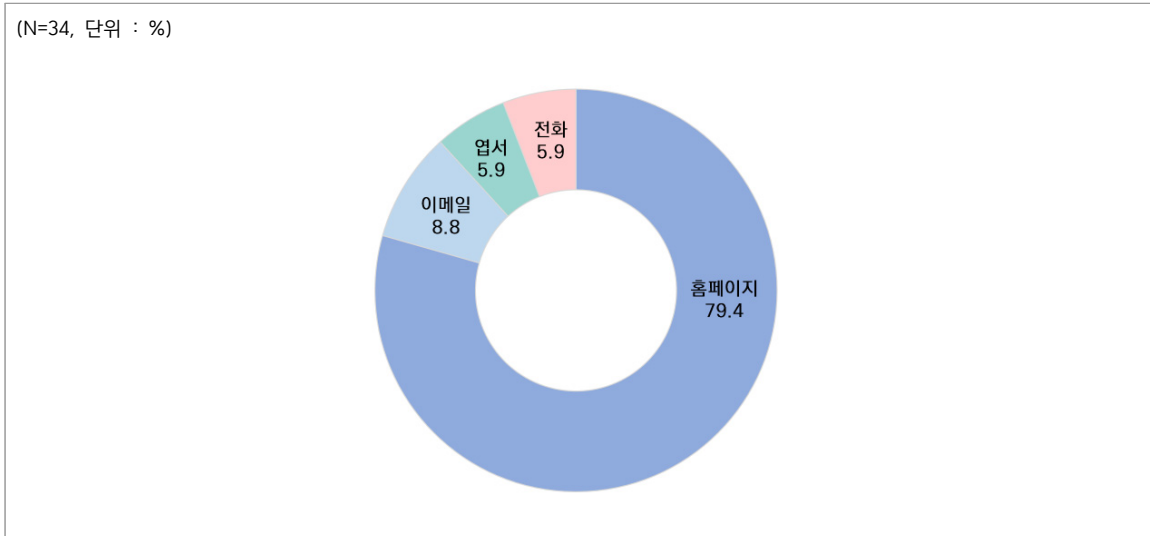
(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
아시아·오세아니아	8	22.9	2	18.2	1	16.7	4	25.0	10	29.4
중화권	11	31.4	1	9.1	1	16.7	-	-	9	26.5
일 본	4	11.4	2	18.2	-	-	5	31.3	5	14.7
유 럽	2	5.7	1	9.1	-	-	-	-	5	14.7
미 주	7	20.0	5	45.5	3	50.0	3	18.8	3	8.8
한 국	3	8.6	-	-	1	16.7	2	12.5	2	5.9
기 타	-	-	-	-	-	-	2	12.5	-	-
총 계	35	100.0	11	100.0	6	100.0	16	100.0	34	100.0

4) 버스 불편사항 접수방법 및 처리방법별 현황

- 2023년 버스 관련 신고는 '홈페이지'를 통한 접수가 가장 높은 비율(79.4%)을 차지했으며, 다음으로 '이메일' 8.8%로 집계됨.

【그림 56】 2023년 버스 불편사항 접수방법별 현황(구성비)



【표 101】 2023년 버스 불편사항 국가별/접수방법별 현황

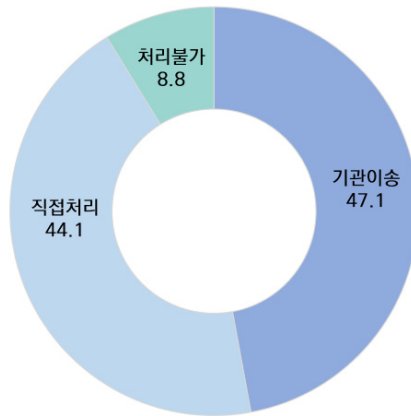
(단위 : 건)

구 분	아시아 ·오세아니아	중화권	일본	유럽	미주	한국	기타	총 계
홈페이지	9	6	5	4	3	-	-	27
이메일	1	2	-	-	-	-	-	3
업 서	-	-	-	1	-	1	-	2
전 화	-	1	-	-	-	1	-	2
총 계	10	9	5	5	3	2	-	34

○ 2023년 버스 관련 신고에 대한 처리방법은 ‘기관이송’ 47.1%, ‘직접처리’ 44.1%, ‘처리불가’ 8.8% 순으로 집계됨.

【그림 57】 2023년 버스 불편사항 처리방법별 현황(구성비)

(N=34, 단위 : %)



5) 버스 불편사항 조치결과별 현황

○ 버스 관련 신고에 대한 조치결과별 현황은 답변처리 11건, 지도 6건, 주의촉구 4건, 처리불가 3건 등으로 나타남.

【표 102】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 버스

(단위 : 건)

처리현황																	
답변 처리	지도	주의 촉구	처리 불가	조치 완료	사과 · 양해	교육 실시	신고 취소	과태료	시정	주의	경고	불문	자격 정지	진행 중	합의	불편 외 사항	기타
11	6	4	3	2	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4

【표 103】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 버스(내국인)

(단위 : 건)

처리현황																	
답변 처리	지도	주의 촉구	처리 불가	조치 완료	사과 · 양해	교육 실시	신고 취소	과태료	시정	주의	경고	불문	자격 정지	진행 중	합의	불편 외 사항	기타
-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1

【표 104】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 버스(외국인)

(단위 : 건)

처리현황																	
답변 처리	지도	주의 촉구	처리 불가	조치 완료	사과 · 양해	교육 실시	신고 취소	과태료	시정	주의	경고	불문	자격 정지	진행 중	합의	불편 외 사항	기타
11	5	4	3	2	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3

6) 버스 관련 주요 문제점

① 서비스 불량

- 서비스 불량 관련은 짐을 다 싣기도 전에 출입문을 닫아 위협을 느낀 경우, 운전 기사가 비속어를 사용하며 불친절하게 응대한 경우 등으로 나타남.

② 기타

- 기타 관련은 버스 도착 정보안내판(BIT)의 외국어 안내 서비스가 제공되지 않아 탑승에 어려움을 느낀 경우, 차량 내의 소음으로 인해 불편을 느낀 경우, 야간 시간대 기사가 졸음을 참는 모습을 보며 불안함을 느낀 경우, 승차권 예매 사이트에서 해외 발행 신용카드를 예매가 불가능해 불편을 겪은 경우 등으로 나타남.

7) 버스 관련 문제점 해결을 위한 개선 사항

- ☑ 휴·폐업 버스노선 및 터미널 사업 정상화 지원을 통해 국민 이동권 강화 추진⁷⁶⁾
- ☑ 대중교통 수요가 많은 구간에 급행버스 노선 신설⁷⁷⁾
- ☑ 버스 혼잡노선 현장 점검 및 해소 방안 마련 추진⁷⁸⁾
- ☑ 버스터미널 이용객 안전시설 개선을 위한 실태조사 실시⁷⁹⁾
- ☑ 마을버스 차내 혼잡도 안내 시행⁸⁰⁾
 - 버스 정보 단말기(BIT)에 실시간 제공되고 있는 ‘차내 혼잡도’ 정보가 시내버스에 이어 마을버스까지 확대
- ☑ 보행환경 및 가로경관 개선, 양쪽 승하차 가능한 양문형 저상버스 도입⁸¹⁾
 - 환승하는 승객의 편리한 승하차를 위해 섬식정류장 도입, 인도와 가로수 조정 최소화로 보행환경과 가로경관 개선 추진
- ☑ 글로벌 여행/레저 플랫폼, 한국 고속버스 이용 편리성 강화⁸²⁾
 - 클룩이 외국인 여행객을 대상으로 한 한국 고속버스 예약 서비스를 론칭하여, 15개 언어와 41개 결제 통화 및 41개의 간편결제 옵션을 지원
- ☑ 동절기 버스 이용객 불편 개선을 위해 온열의자 확대 추진⁸³⁾

76) 국토교통부 보도자료 (2023.8.30.) '국민 이동권 강화한다 ... 휴·폐업 버스·터미널 정상화 지원'

77) 제주특별자치도 보도자료 (2023.6.19.) '제주 도심 급행버스 3개 노선 28일 개통'

78) 국토교통부 보도자료 (2023.9.4.) '대평위, 광역버스 혼잡노선 선제 점검한다'

79) 한국소비자원 보도자료 (2023.11.9.) '버스터미널, 이용객 안전확보를 위한 안전시설 설치 미흡'

80) 서울특별시 보도자료 (2023.12.26.) '서울시, 마을버스까지 '차내 혼잡도' 알린다...교통약자·지역주민 편의 ↑'

81) 제주특별자치도 보도자료 (2023.5.26.) '제주도, 국내최초 양쪽 승하차 가능한 양문형 저상버스 도입'

82) 서울경제 (2023.12.28.) "외국인도 쉽게 고속버스 예매를"...클룩, 韓 모빌리티 분야 강화'

한국관광공사 보도자료 (2023.5.30.) '외래 관광객 대상 맞춤형 교통서비스 제공으로 대한민국 방방곡곡을 편리하고 안전하게!'

83) 서울특별시 보도자료 (2023.10.23.) '서울시, 한파 녹이는 정류소 온열의자 81퍼센트 대폭 확대...민생 밀착 교통복지 ↑'

8) 버스 관련 불편사항 사례

① 서비스 불량

국가	신고내용	처리내용
프랑스	시내버스를 이용했는데 짐을 다 올리기도 전에 기사가 얼굴 앞으로 문을 닫았고 매우 위험하게 느껴졌음. 버스를 멈추라고 소리쳤지만 보지도 않았음	운수사에 전달하여 해당 기사를 대상으로 서비스 및 친절교육을 실시하도록 행정지도함. 향후 대중교통 이용 불편이 없도록 지속적인 지도단속 및 교육을 통하여 개선해 나갈 것이라는 내용으로 회신함
태국	시티투어버스를 예약사이트를 통해 예약하고 매표소에서 QR코드를 보여주었는데 이어폰과 지도만 제공해 주었음. 한옥마을에서 다시 탑승하는데 기사가 QR코드를 모르고 있었고 소리를 치면서 내리도록 하는 상황이 발생했음. 결국 센터와 통화하여 이용을 하게 되었지만 사과도 없이 상황이 종료되었음	당시 티켓을 발행해서 이어폰, 지도와 함께 교부했으나 신고인이 받침대에 두고 간 상황으로 분실자를 확인할 수 없어 보관 중에 있었음을 설명함. 상황인지 후에 재발행하여 교부하였으며 기사가 정중히 이해를 구했어야 하는데 미흡했던 점 사과하고 친절교육을 더욱 강화할 것이라고 답변해옴
대만	시내버스에 탑승해서 요금을 지불하고 나니 기사가 캐리어를 들고 탑승할 수 없으니 내리라고 불친절한 태도로 말했는데 비용 지불 전에 안내해 주었어야 한다고 생각함	버스운송약관에 따라 차내 휴대품 이외의 반입을 거절할 수 있으며 차내 반입 허용량은 1인당 10Kg 미만, 용적 규격(50×40×20cm) 미만임을 설명함. 운수사에서 민원내용을 확인하고 적시에 적절한 안내가 이루어지도록 응대교육을 실시하였음을 통보해옴

② 기타

국가	신고내용	처리내용
싱가포르	버스도착정보안내판(BIT) 글자 수 제한으로 다국어 정보 제공이 어렵다면 스피커를 통한 방송이라도 다국어로 제공되면 외국인 관광객들에게 크게 도움이 될 것이니 반영해 주길 희망함	버스 정류장에서 다국어 방송은 시 전역에 공통으로 적용되어야 하므로 혼잡한 지역에도 적용이 가능한 환경이 선행 조건이라 현재로서는 적용이 어려운 여건을 확인 신고인에게 회신함
대한민국	간선버스에서 노후 된 차량인지 엔진소리가 컸고 하차벨과 라디오 소리가 커서 소음으로 느껴졌음	하차벨 음량 조절은 불가하나 라디오 소리는 운수사에 내용을 전달하고 운수종사자에게 음량을 적절하게 조절할 수 있도록 행정지도 하였음
태국	공항-지방행 버스를 야간 시간대에 이용했는데 기사가 졸음을 참으려고 애쓰는 상황을 목격했는데 근본적인 조치를 희망함	세부내용을 확인하는 과정에서 버스 승무원의 교대 체계 등 보다 구조적으로 접근을 원하고 특정 기사에 대한 조치를 원하지 않는다면 신고취소를 요청하여 관련기관 이송 없이 종료함
싱가포르	시외버스터미널에서 지인을 통해 온라인 예매한 것을 승차권으로 교환하는데 휴대폰 번호를 요구받았음. 지인의 번호를 몰라 톡으로 연락했지만 답변이 없어 버스를 탈 수가 없었음. 해외 발행 신용카드도 직접 예매가 가능하도록 개선해 주기 바람	해당 웹사이트 운영사로 외국인 제안 내용을 검토해서 개선 방안을 찾아주도록 요청함

9 분실 및 도난

1) 연도별 분실 및 도난 불편사항 접수현황

- 2023년 분실 및 도난 관련 신고는 23건으로 전체 불편사항 902건 중 2.5%를 차지함.
- 2014년 접수된 분실 및 도난 관련 신고는 42건(4.0%)으로 집계되었으며, 2015년은 전년보다 10건 감소한 32건(3.2%)으로 집계됨. 2016년은 51건(4.3%), 2017년은 32건(2.7%)이 접수되었고, 2018년은 전년보다 5건 증가한 37건(2.9%), 2019년은 전년보다 15건 감소한 22건(1.9%), 2020년은 전년보다 14건 감소한 8건(2.2%)으로 나타남.
- 2021년 분실 및 도난 관련 신고는 접수되지 않았으며, 2022년은 전년대비 소폭 상승한 4건으로 구성비 1.4%를 차지함. 2023년은 전년보다 19건 증가한 23건으로 구성비 또한 1.1%p 증가한 2.5%로 집계됨.

【표 105】 분실 및 도난 불편사항 연도별 현황(2014~2023년)

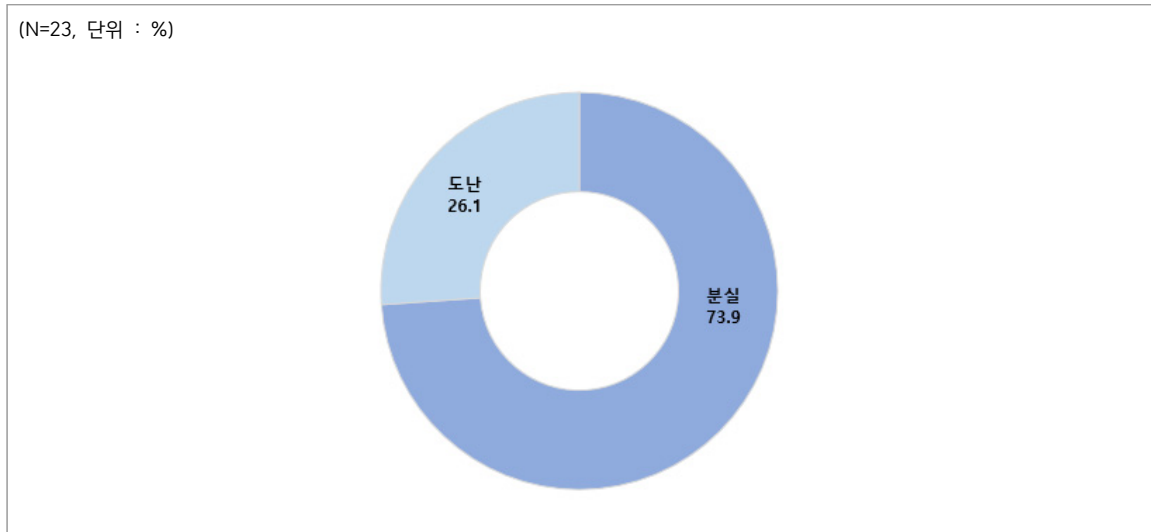
(단위 : 건, %, %p)

구 분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
분실 및 도난	42	32	51	32	37	22	8	-	4	23
전체 불편사항	1,060	996	1,199	1,184	1,263	1,165	364	-	288	902
구성비	4.0	3.2	4.3	2.7	2.9	1.9	2.2	-	1.4	2.5
전년대비 구성비 증감	0.6	-0.8	1.1	-1.6	0.2	-1.0	0.3	-2.2	1.4	1.1

2) 분실 및 도난 불편사항 세부 내용

○ 2023년 분실 및 도난 관련 신고 세부 내용은 분실 73.9%, 도난 26.1%로 집계됨.

【그림 58】 2023년 분실 및 도난 불편사항 세부 내용(구성비)



【표 106】 분실 및 도난 불편사항 세부 내용(2019~2023년)

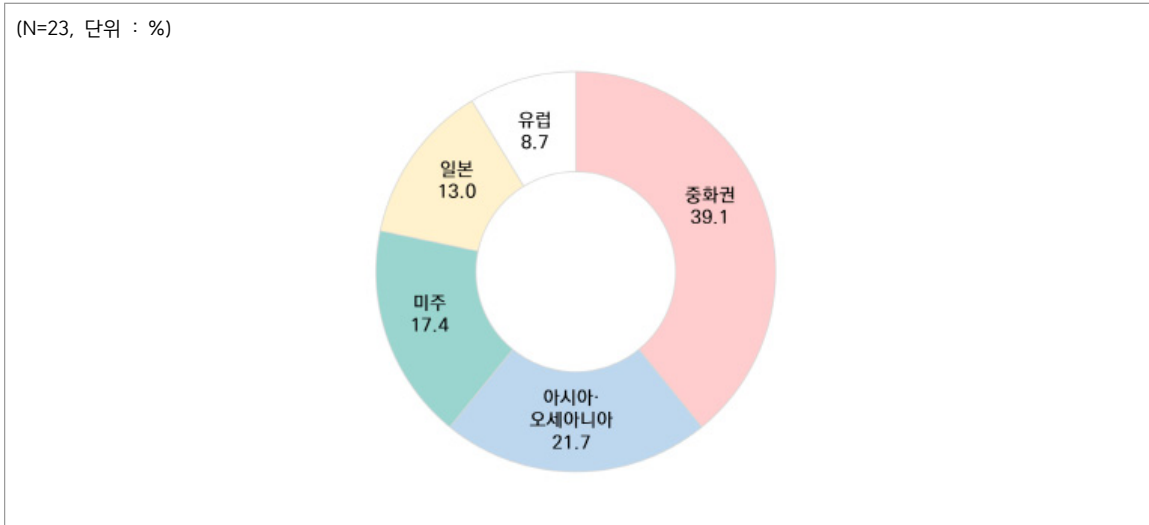
(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
분실	17	77.3	8	100.0	-	-	4	100.0	17	73.9
도난	5	22.7	-	-	-	-	-	-	6	26.1
총 계	22	100.0	8	100.0	-	-	4	100.0	23	100.0

2) 분실 및 도난 불편사항 국가별 접수현황

- 2023년 분실 및 도난 관련 신고 국가별 현황은 중화권 39.1%, 아시아·오세아니아 21.7%, 미주 17.4%, 일본 13.0%, 유럽 8.7%의 순으로 나타남.

【그림 59】 2023년 분실 및 도난 불편사항 국가별 접수현황(구성비)



【표 107】 분실 및 도난 불편사항 국가별 접수현황(2019~2023년)

(단위 : 건, %)

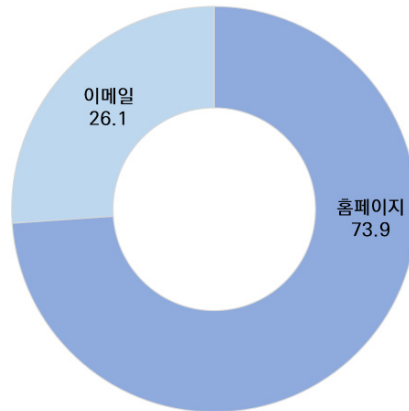
구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
중화권	11	50.0	3	37.5	-	-	-	-	9	39.1
아시아·오세아니아	5	22.7	4	50.0	-	-	2	50.0	5	21.7
미 주	2	9.1	1	12.5	-	-	2	50.0	4	17.4
일 본	3	13.6	-	-	-	-	-	-	3	13.0
유 럽	-	-	-	-	-	-	-	-	2	8.7
한 국	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
기 타	1	4.5	-	-	-	-	-	-	-	-
총 계	22	100.0	8	100.0	-	-	4	100.0	23	100.0

3) 분실 및 도난 불편사항 접수방법 및 처리방법별 현황

○ 2023년 분실 및 도난 관련 신고 접수방법은 ‘홈페이지’ 73.9%, ‘이메일’ 26.1%로 나타남.

【그림 60】 2023년 분실 및 도난 불편사항 접수방법별 현황(구성비)

(N=23, 단위 : %)



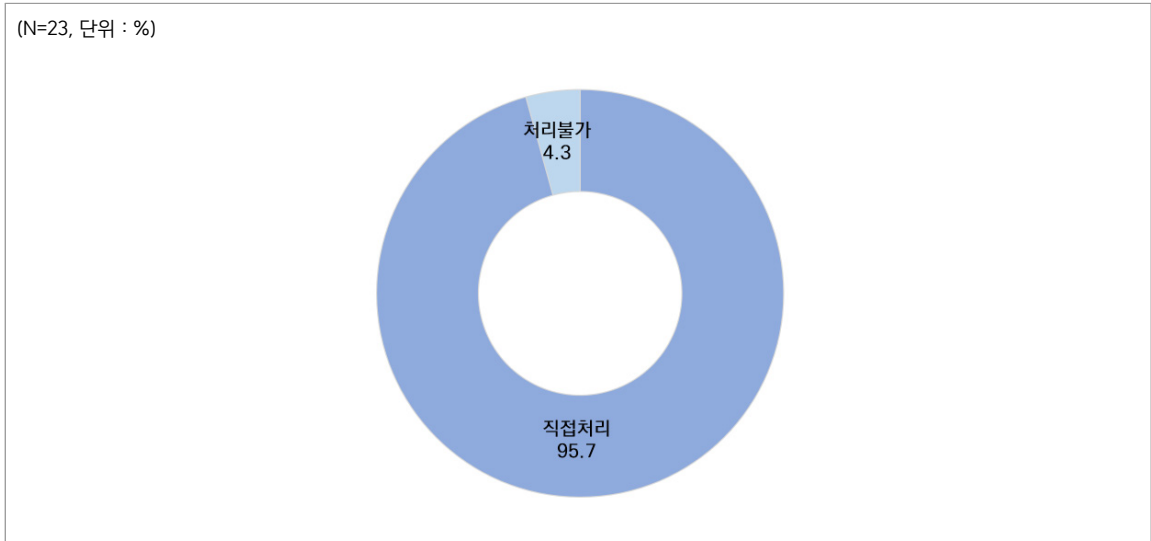
【표 108】 2023년 분실 및 도난 불편사항 국가별/접수방법별 현황

(단위 : 건)

구 분	중화권	아시아· 오세아니아	미주	일본	유럽	한국	총 계
홈페이지	7	3	2	3	2	-	17
이메일	2	2	2	-	-	-	6
총 계	9	5	4	3	2	-	23

○ 2023년 분실 및 도난 관련 신고 처리방법별 현황은 ‘직접처리’ 95.7%, ‘처리불가’ 4.3%로 나타남.

【그림 61】 2023년 분실 및 도난 불편사항 처리방법별 현황(구성비)



4) 분실 및 도난 불편사항 조치결과별 현황

○ 분실 및 도난 관련 신고에 대한 조치결과별 현황은 답변처리 20건, 조치완료 2건, 처리불가 1건의 순으로 나타남.

【표 109】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 분실 및 도난

(단위 : 건)

처리현황																
답변 처리	조치 완료	처리 불가	주의촉 구	신고 취소	답변 처리	교육 실시	시정	자격 정지	주의	진행 중	경고	불문	지도	과태료	합의	기타
20	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

5) 분실 및 도난 관련 주요 문제점

① 분실

- 분실 관련은 물품을 분실하고 찾을 수 있도록 도움을 요청한 경우 등으로 나타남.

② 도난

- 도난 관련은 귀중품을 도난당해 신고했으나 해결하지 못한 경우, 추가적인 안내 및 도움이 필요한 경우 등으로 나타남.

6) 분실 및 도난 관련 문제점 해결을 위한 개선 사항

☒ ‘분실여권 찾기 서비스’ 시행⁸⁴⁾

- 경찰서, 공항 등에서 습득한 분실 여권을 시군구청 등 여권업무대행기관에 신속히 전달되도록 하고, 분실여권을 등록하는 즉시 분실·습득여권 수령 안내 알림 카카오톡을 여권 명의인에게 자동 발송되는 서비스를 시행

☒ 노후화된 명동·이태원 관광경찰센터 시설 개선 추진⁸⁵⁾

☒ 외국어 응급 신고 전담 인력 투입으로 대응시간 단축 도모⁸⁶⁾

7) 분실 및 도난 불편사항 사례

① 분실

국가	신고내용	처리내용
태국	공항에서 탑승한 공항버스에 아기 가방을 두고 온 것으로 보이니 찾을 수 있도록 도움을 바람	해당 물품의 습득 상황을 확인하여 수령 방법을 안내함
일본	택시에서 휴대폰을 분실했는데 찾을 수 있도록 도움을 바람	경찰청 유실물 통합포털에서 습득 상황 및 조회 방법을 안내함
대만	의류 매장에서 옷을 사고 한 벌을 매장에 두고 온 것 같으니 확인을 요청함	해당 브랜드 매장 및 유실물 관리 파트에 확인한바 습득물이 접수되지 않았음

84) 외교부 보도자료 (2023.6.15.) ‘분실 여권, 더 쉽고 빠르게 찾는다’

85) 한국일보 (2023.6.4.) ‘엔데믹 서울 관광객 급증...노후화 관광경찰센터 확장 나선다’

86) 연합뉴스 (2023.7.2.) ‘불편했던 외국인 112신고 개선...경찰, 통역서비스 개시’

② 도난

국가	신고내용	처리내용
프랑스	클럽에서 지갑을 도난당했고 지갑 안에는 신분증과 현금이 들어 있음	경찰청 유실물 통합포털 습득물 접수상황과 도난 신고 방법 등을 안내하고, 대사관으로 연락이 갈 가능성을 고려하여 프랑스대사관에 추가로 접수하도록 안내함
싱가포르	가방을 실수로 떨어뜨리고 10분 만에 돌아와 보니 없어진 상황이라 경찰에 신고했지만 한국 체류 기간 중 찾지 못한 상태로 출국하게 되었음	사법기관에 접수된 동일 사안으로 직접적인 조치가 불가함. 추후 습득될 가능성을 고려 대사관 및 경찰청 유실물 통합포털을 통한 확인 방법을 안내함
싱가포르	도난 사건이 발생해서 경찰 신고를 했는데 보험사에 제출하기 위한 확인서가 필요함	정식으로 접수된 경우 사건사고사실확인서 발급이 가능하며 가까운 경찰서에 신분증을 지참하여 방문하도록 안내함

10 관광종사원

1) 연도별 관광종사원 불편사항 접수현황

- 2023년 관광종사원 관련 신고는 19건으로 전체 불편사항 902건 중 2.1%를 차지함.
- 2014년 접수된 관광종사원 관련 신고는 30건(2.8%)으로, 이후 30건 전후를 유지하다가 2016년 전년보다 14건 감소한 18건(1.5%)으로 집계됨. 2017년은 전년보다 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 신고 건수의 감소로 구성비는 전년과 동일하게 유지함. 2021년 관광종사원 관련 신고는 접수되지 않았으며, 2022년은 7건이 접수됨. 2023년은 전년보다 12건 증가한 19건이나, 구성비는 소폭 감소한 2.1%로 집계됨.

【표 110】 관광종사원 불편사항 연도별 현황(2014~2023년)

(단위 : 건, %, %p)

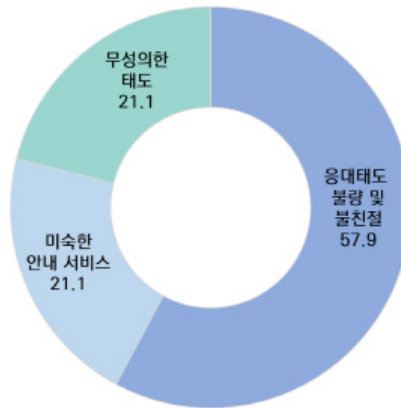
구 분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
관광종사원	30	32	18	22	15	22	7	-	7	19
전체 불편사항	1,060	996	1,199	1,148	1,263	1,165	364	120	288	902
구성비	2.8	3.2	1.5	1.9	1.2	1.9	1.9	-	2.4	2.1
전년대비 구성비 증감	-0.3	0.4	-1.7	0.4	-0.7	0.7	-	-1.9	2.4	-0.3

2) 관광종사원 불편사항 세부 내용

- 2023년 관광종사원 관련 신고 세부 내용은 ‘응대태도 불량 및 불친절’ 57.9%, ‘미숙한 안내 서비스’ 21.1%, ‘무성의한 태도’ 21.1%의 순으로 나타남.

【그림 62】 2023년 관광종사원 불편사항 세부 내용(구성비)

(N=19, 단위 : %)



【표 111】 관광종사원 불편사항 세부 내용(2019~2023년)

(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
응대태도 불량 및 불친절	11	50.0	4	57.1	-	-	3	42.9	11	57.9
미숙한 안내 서비스	4	18.2	1	14.3	-	-	1	14.3	4	21.1
무성의한 태도	3	13.6	-	-	-	-	-	-	4	21.1
기타	4	18.2	2	28.6	-	-	3	42.9	-	-
총 계	22	100.0	7	100.0	-	-	7	100.0	19	100.0

【표 112】 관광종사원 불편사항 세부 내용(2019~2023년) : 내국인

(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
응대태도 불량 및 불친절	6	75.0	4	80.0	-	-	3	60.0	4	57.1
미숙한 안내 서비스	1	12.5	-	-	-	-	-	-	2	28.6
무성의한 태도	1	12.5	-	-	-	-	-	-	1	14.3
기타	-	-	1	20.0	-	-	2	40.0	-	-
총 계	8	100.0	5	100.0	-	-	5	100.0	7	100.0

【표 113】 관광종사원 불편사항 세부 내용(2019~2023년) : 외국인

(단위 : 건, %)

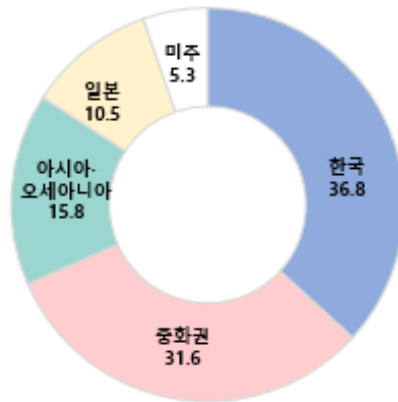
구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
응대태도 불량 및 불친절	5	35.7	4	80.0	-	-	-	-	7	58.3
미숙한 안내 서비스	3	21.4	-	-	-	-	1	50.0	2	16.7
무성의한 태도	2	14.3	-	-	-	-	-	-	3	25.0
기타	4	28.6	1	20.0	-	-	1	50.0	-	-
총 계	14	100.0	5	100.0	-	-	2	100.0	12	100.0

3) 관광종사원 불편사항 국가별 접수현황

- 2023년 관광종사원 관련 신고 국가별 현황은 한국 36.8%, 중화권 31.6%, 아시아·오세아니아 15.8%, 일본 10.5%, 미주 5.3% 순으로 구성됨.

【그림 63】 2023년 관광종사원 불편사항 국가별 접수현황(구성비)

(N=19, 단위 : %)



【표 114】 관광종사원 불편사항 국가별 접수현황(2019~2023년)

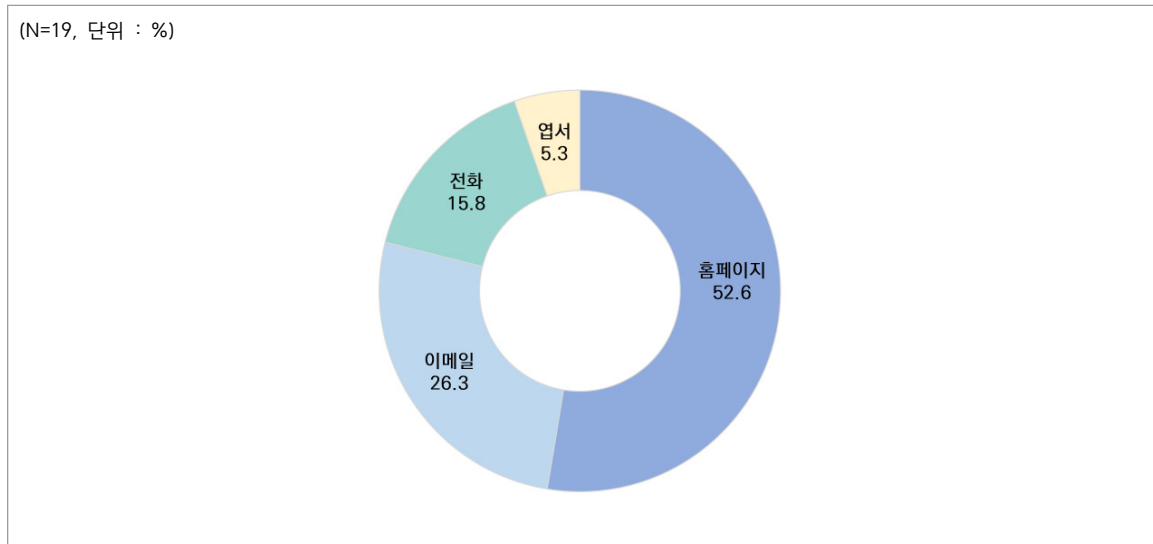
(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
한 국	8	36.4	5	71.4	-	-	5	71.4	7	36.8
중화권	4	18.2	2	28.6	-	-	-	-	6	31.6
아시아·오세아니아	4	18.2	-	-	-	-	2	28.6	3	15.8
일 본	3	13.6	-	-	-	-	-	-	2	10.5
미 주	1	4.5	-	-	-	-	-	-	1	5.3
유 럽	2	9.1	-	-	-	-	-	-	-	-
총 계	22	100.0	7	100.0	-	-	7	100.0	19	100.0

4) 관광종사원 불편사항 접수방법 및 처리방법별 현황

- 2023년 관광종사원 관련 신고 접수방법은 ‘홈페이지’ 52.6%, ‘이메일’ 26.3%, ‘전화’ 15.8%, ‘엽서’ 5.3% 등의 순으로 나타남.

【그림 64】 2023년 관광종사원 불편사항 접수방법별 현황(구성비)



【표 115】 2023년 관광종사원 불편사항 국가별/접수방법별 현황

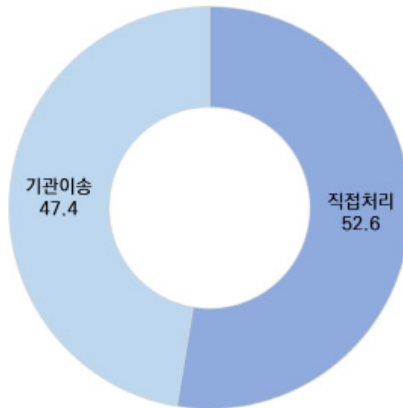
(단위 : 건)

구 분	한국	중화권	아시아· 오세아니아	일본	미주	유럽	총 계
홈페이지	2	5	2	1	-	-	10
이메일	2	1	1	1	-	-	5
전 화	2	-	-	-	1	-	3
엽 서	1	-	-	-	-	-	1
총 계	7	6	3	2	1	-	19

- 2023년 관광종사원 관련 신고 처리방법별 현황은 '직접처리' 비율이 52.6%로 가장 많았고, 이어 '기관이송' 47.4%로 나타남.

【그림 65】 2023년 관광종사원 불편사항 처리방법별 현황(구성비)

(N=19, 단위 : %)



5) 관광종사원 불편사항 조치결과별 현황

- 관광종사원 관련 신고에 대한 조치결과별 현황은 사과·양해, 교육실시 각 7건, 주의 촉구 3건, 답변처리 1건의 순으로 나타남.

【표 116】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 관광종사원

(단위 : 건)

처리현황																
사과 · 양해	교육 실시	주의 촉구	답변 처리	신고 취소	처리 불가	조치 완료	시정	자격 정지	주의	진행 중	경고	불문	지도	과태료	합의	기타
7	7	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1

【표 117】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 관광종사원(내국인)

(단위 : 건)

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

【표 118】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 관광종사원(외국인)

(단위 : 건)

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

6) 관광종사원 관련 주요 문제점

① 응대태도 불량 및 불친절

- 응대태도 불량 및 불친절 관련은 관광종사원의 무례한 태도로 불쾌감을 느낀 경우, 폐관시간 전 소등으로 이용제한을 받은 경우, 시설 이용료를 문의했으나 직원마다 일관되지 못한 답변으로 혼동을 겪은 경우 등으로 나타남.

② 미숙한 안내 서비스

- 미숙한 안내 서비스 관련은 이벤트 경품 수령 과정에서 미숙한 안내로 불편을 느낀 경우, 직원의 부적절한 언행으로 불편을 느낀 경우, 관광 정보 안내가 미흡하여 시간을 낭비한 경우 등으로 나타남.

③ 무성의한 태도

- 무성의한 태도 관련은 이용 문의를 위해 연락했지만 성의 없는 태도에 불편을 겪은 경우, 매표소에서 입장권을 교환 후 관광지 당일 운영시간 종료되어 입장이 불가하다고 한 경우 등으로 나타남.

7) 관광종사원 관련 문제점 해결을 위한 개선 사항

- ☑ 미래형 관광인재 양성 교육으로 관광업계 취업 희망자 및 재직자의 실무 역량 강화⁸⁷⁾
- ☑ 무슬림 관광객을 위한 현장 통역 안내 전문 인력 배출⁸⁸⁾
 - 주요 관광거점에 배치돼 아·중동 언어권 개별 관광객들에게 살람서울 레스토랑, 이슬람 성원 길안내 등 여행 편의 정보를 제공하며, 아·중동 관광객의 확대 유치 및 환대 마인드 조성을 기대
- ☑ 관광종사원 및 예비종사원 관광 전문가 역량 강화 교육 실시⁸⁹⁾
 - 관광 트렌드 교육, 직무 교육, 제주 이해 교육 등으로 구성된 관광 전문가 역량 강화 교육을 실시
 - 마케팅·브랜딩·상품개발·서비스·고객관리 등 직무 분야의 실습형 현장 강의로 진행되며, 실무 중심의 맞춤형 교육으로 현업 적용을 지원하는 데 중점을 두고 진행
- ☑ 의료관광 통역 전문인력 배출⁹⁰⁾
 - 서울시 공식 의료관광 통역 전문인력으로 활동할 총 88명의 코디네이터를 위촉
 - 서울 소재 의료기관 또는 유치기관을 이용하는 외국인 환자에게 진료 서비스 통역, 의료관광 상담, 마케팅 등을 수행하는 전문 인력으로, 의료현장에서 외국인 환자 유치 및 관리, '서울의료관광 국제트래블마트' 등 국제 행사의 통역 등에서 활약 예정

87) 한국관광공사 공고/공모. '2023 미래형 관광인재 양성'

한국관광공사 보도자료 (2023.4.26.) '한국관광공사, 관광 예비종사자 대상 직무체험 「일타 관광 클래스」 실시'

88) 여행신문 (2023.11.27.) '서울시관광협회, 아중동 관광객 전문 인력 '살람서울 가이드' 수료'

89) 제주관광공사 보도자료 (2023.7.17.) '제주관광공사, J-Academy 17일부터 교육생 모집'

90) 서울관광재단 보도자료 (2023.9.25.) '서울시X서울관광재단, 의료관광 통역 코디네이터 88명 위촉'

8) 관광종사원 관련 불편사항 사례

① 응대태도 불량 및 불친절

국가	신고내용	처리내용
홍콩	해변열차를 이용했는데 직원이 휠체어를 타고 있는 가족을 임의로 이동 시키면서 무릎이 부딪히게 하는 등 위험하고 무례한 태도로 응대했음	유사한 불편이 발생하지 않도록 업무 담당자에 대한 장애인 접객 및 안전교육을 요청함
이스라엘	관광지를 27명 단체와 가이드를 동반해서 17:05에 도착해서 둘러보는데 17:35분에 떠나도록 안내를 받았고 17:50분에 소동이 시작되었음. 야외 구역에서도 해설 관람을 허락하지 않았고 18:00시 이전에 버스가 주차장에서 떠나도록 하는 상황에 대해 이해할 수 없음	입장 마감이 17:00이나 외국인 단체의 편의를 고려 입장이 허용되었으며 17:40분부터 폐관 준비가 시작되는데 이를 홈페이지에 공지하여 협조를 구하고 있음. 가이드에게 시간을 환기한 상황에 일반적인 준비를 목격할 수 없어 소동이 병행되었으나 이는 부적절했음을 인정하고 사과함. 주차장의 경우 24시간 운영되며 야외구역에 대한 시간제한이 없음을 설명함
대한민국	스카이라일을 이용하고자 전화로 만 4세 자녀의 이용 요금을 문의했는데 직원들이 각자 다르게 답변해 주어서 다시 문의하는 과정에서 직원이 무시하는 태도로 응대했음	부정확한 답변 내용으로 혼동을 드린 점 사과하고 할인 적용대상과 금액에 대한 상세 정보를 제공함
일본	영어 가이드투어를 이용했는데 일본인은 일본어 투어에 참여해야 한다고 두 번이나 말하는 태도로 불편을 느낌	해설 투어는 궁궐의 특성상 전문 용어의 사용이 많아 용어에 대한 이해가 어려울 수 있는 점이 있어 다음 일본어 시간을 권유한 점이 있으며 이에 대한 이해를 구하고 불편을 드린 점 사과함

② 미숙한 안내 서비스

국가	신고내용	처리내용
일본	스탬프 투어에 참가한 SNS 이벤트를 직원에게 보여주니 경품 대상이 아니라며 냉랭한 태도였는데 다른 직원에게 보여주고 문제없이 받을 수 있었기에 직원마다 대응이 다른 것 같아 개선이 필요함	이벤트 담당의 미숙한 응대로 불편을 끼친 점 사과하고 직원마다 다른 내용으로 응대를 하지 않도록 응대표준 교육을 실시함
대한민국	동계청소년올림픽대회 관련 기념행사에 참석했는데 경기 입장권 정보를 알 수 없었고 공연 관계자의 부적절한 언행으로 불편을 느꼈음	행사 주관 부서에서 불편사항 발생에 사과하고 입장권 관련 정보를 안내함
대한민국	체험행사 운영요원이 시식 장소를 안내하면서 소리를 지르는 태도로 응대했음	관련 행사명이 특정되지 않아 직접적인 조치는 어려우며 지자체 관련 부서로 신고내용을 통보하고 향후 도농 행사 개최 시에 참고해 주도록 요청함
말레이시아	관광안내소에서 주요 관광지까지 가는 버스 편을 문의했는데 몇 번째 정거장인지 알려주지 않았고 부정확한 정보로 시간을 낭비하게 되었음	직원들에게 불편내용을 공유하였으며 유사한 불편이 없도록 교육을 실시함. 불편사항에 대해 신고인에게 사과하는 내용으로 회신함

③ 무성의한 태도

국가	신고내용	처리내용
대한민국	열기구를 이용하고자 전화로 예약 방법을 문의하는데 성의 없는 태도에 불편을 느꼈음	해당 운영사로 성의 있는 태도로 응대해 줄 것을 요청함. 이용권 구매는 온라인으로 가능하나 날짜 및 시간을 지정하지 않는 이용권의 의미이며 계류식 헬륨 기구이다 보니 기상에 영향을 받아 상황에 따라 운영이 안 될 수 있는 점에 대한 고려가 필요하므로 현장 상황을 보고 발권하도록 안내함
캐나다	패스 구입과 교환 건으로 안내데스크를 두 번 방문했지만 종합적인 안내를 받지 못했고 직원이 식사 중이라 1시간을 기다려야 했음	적극적이고 정확한 안내를 하도록 지속적 모니터링 및 교육을 하고 안내데스크 공백 없이 근무하도록 개선하겠음
대만	패스를 대표소에서 입장권으로 교환 후에 입장하는데 마감으로 입장이 안 된다고 했음. 마감이 되었는데 설명 없이 입장권으로 교환해 주는 것을 이해할 수 없으니 개선을 바람	유사불편이 발생하지 않도록 주의를 요청함
대만	공항 관광안내소에서 티머니카드 교환과 쇼핑 이벤트 기념품을 수령하려고 했는데 직원이 18:00시에 퇴근하면서 받지 못했음	관광안내소 운영은 09:00~18:00까지이며 이벤트는 다른 기관의 주관으로 안내소 운영 시간 종료 이후에는 해당 기관에서 서비스를 제공하고 있음을 설명함. 기관 간 긴밀한 협력을 통해 유사한 불편이 발생되지 않도록 할 것이며 불편을 드린 점 사과함

11 기타

1) 연도별 기타 불편사항 접수현황

- 2023년 신고 중 기타로 분류된 사안은 66건으로, 전체 불편사항 902건 중 7.3%를 차지함.
- 2014년 접수된 기타 신고는 124건(11.7%), 2015년은 104건(10.4%), 2016년은 137건(11.4%), 2017년은 130건(11.0%)으로 구성비가 비슷한 수준으로 나타남. 소폭 등락을 반복하다 2018년은 전년보다 22건 감소한 108건(8.6%)이 접수되었고, 2019년은 접수 건수와 구성비가 전년과 비슷한 수준으로 나타남.
- 2020년은 전년보다 60건 감소한 48건(13.2%), 2021년은 37건 감소한 18건(15.0%), 2022년은 19건 증가한 37건(12.8%)으로 구성비가 높게 지속되었음. 반면 2023년은 전년보다 29건 증가한 66건으로 기타 신고는 증가했으나, 구성비는 큰 폭으로 감소하여 7.3%로 집계됨.

【표 119】 기타 불편사항 연도별 현황(2014~2023년)

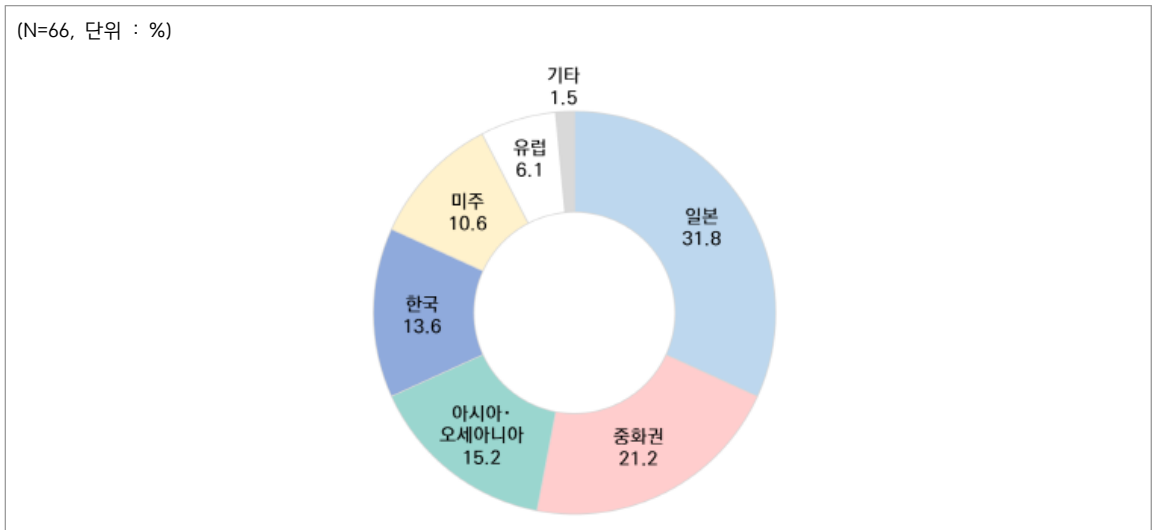
(단위 : 건, %, %p)

구 분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
기 타	124	104	137	130	108	108	48	18	37	66
전체 불편사항	1,060	996	1,199	1,184	1,263	1,165	364	120	288	902
구성비	11.7	10.4	11.4	11.0	8.6	9.3	13.2	15.0	12.8	7.3
전년대비 구성비 증감	3.0	-1.3	1.0	-0.4	-2.4	0.7	3.9	1.8	-2.2	-5.5

2) 기타 불편사항 국가별 접수현황

- 기타 유형으로 분류된 신고 국가별 현황은 일본 31.8%, 중화권 21.2%, 아시아·오세아니아 15.2%, 한국 13.6%, 미주 10.6%, 유럽 6.1% 등의 순으로 나타남.

【그림 66】 2023년 기타 불편사항 국가별 접수현황(구성비)



【표 120】 2023년 기타 불편사항 국가별 접수현황(2019~2023년)

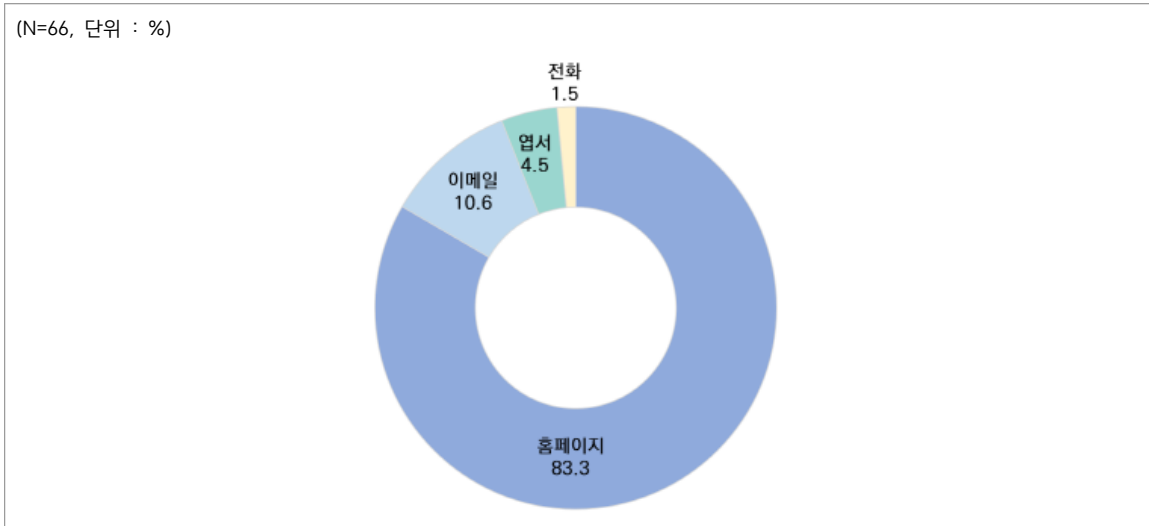
(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
일 본	25	23.1	4	8.3	-	-	3	8.1	21	31.8
중화권	34	31.5	12	25.0	1	5.6	5	13.5	14	21.2
아시아·오세아니아	19	17.6	4	8.3	-	-	6	16.2	10	15.2
한 국	18	16.7	19	39.6	10	55.6	13	35.1	9	13.6
미 주	7	6.5	8	16.7	6	33.3	6	16.2	7	10.6
유 럽	5	4.6	1	2.1	1	5.6	3	8.1	4	6.1
기 타	-	-	-	-	-	-	1	2.7	1	1.5
총 계	108	100.0	48	100.0	18	100.0	37	100.0	66	100.0

3) 기타 불편사항 접수방법 및 처리방법별 현황

○ 2023년 기타 유형으로 분류된 신고 접수방법은 ‘홈페이지’ 83.3%, ‘이메일’ 10.6%, ‘엽서’ 4.5%, ‘전화’ 1.5%를 차지함.

【그림 67】 2023년 기타 불편사항 접수방법별 현황(구성비)



【표 121】 2023년 기타 불편사항 국가별/접수방법별 현황

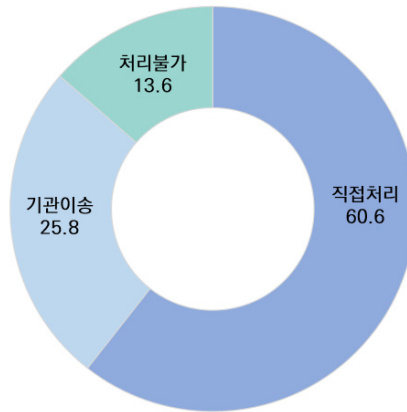
(단위 : 건)

구 분	일본	중화권	아시아· 오세아니아	한국	미주	유럽	기타	총 계
홈페이지	19	12	9	8	3	3	1	55
이메일	2	1	-	-	3	1	-	7
엽 서	-	1	1	-	1	-	-	3
전 화	-	-	-	1	-	-	-	1
총 계	21	14	10	9	7	4	1	66

○ 2023년 기타 유형의 처리방법은 ‘직접처리’ 60.6%, ‘기관이송’ 25.8%, ‘처리불가’ 13.6% 순으로 나타남.

【그림 68】 2023년 기타 불편사항 처리방법별 현황(구성비)

(N=66, 단위 : %)



4) 기타 불편사항 조치결과별 현황

○ 기타 신고에 대한 조치결과별 현황은 답변처리 28건 외에 조치완료 10건, 처리불가 9건, 사과·양해 8건, 지도 3건, 주의촉구 1건의 순으로 나타남.

【표 122】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 기타

(단위 : 건)

처리현황																
답변 처리	조치 완료	처리 불가	사과 · 양해	지도	주의 촉구	교육 실시	합의	경고	과태료	불문	자격 정지	시정	진행 중	신고 취소	주의	기타
28	10	9	8	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7

【표 123】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 기타(내국인)

(단위 : 건)

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

【표 124】 2023년 불편사항 조치결과별 현황 : 기타(외국인)

(단위 : 건)

처리현황																
답변 처리	조치 완료	처리 불가	사과 · 양해	지도	주의 촉구	교육 실시	합의	경고	과태료	불문	자격 정지	시정	진행 중	신고 취소	주의	기타
26	7	9	6	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6

5) 기타 관련 주요 문제점

○ 기타 유형 신고내용은 폐장 시간이 되기 전 문을 닫아 관광지 내에 갇힌 상태로 경찰에게 도움을 요청한 경우, 성형외과 시술 후 사전 협의 내용과 달라 환불을 요청한 경우, 관광지 매표소에서 할인혜택에 외국인은 제외시켜 불쾌감을 느낀 경우, 물품보관소에서 물품을 찾을 때 보관함 터치 패널이 반응하지 않아 불편을 느낀 경우, 사전 고지가 없어 놀이공원에서 발권 후 대부분의 기구에 연령 제한이 있어 실제 이용이 불가능했던 경우 등으로 나타남.

6) 기타 유형 관련 문제점 해결을 위한 개선 사항

- ☑ 외국인 주민 및 관광객 대응 서비스 향상 추진⁹¹⁾
 - 외국인 주민 행정서비스 향상을 위한 업무 지침서 발간 및 불편 지원 프로그램 운영
- ☑ 무료 공공와이파이 신규 설치 및 품질개선 추진으로 이동 시 디지털 환경 접근성 개선⁹²⁾
- ☑ 고궁 이용자 접근성 향상을 위해 ‘다국어 통합 누리집’ 공개⁹³⁾
- ☑ 국가문화재관람료 면제 정책 추진⁹⁴⁾
 - 국가지정문화재 소유자 또는 관리자가 관람료를 감면하는 경우 정부나 지자체가 해당 비용을 지원할 수 있도록 한 개정 문화재보호법 시행으로 61년 만에 문화재관람료 면제가 가능
- ☑ 쓰레기·소음 등 ‘오버투어리즘’ 문제 개선을 위해 북촌한옥마을 특별관리지역 지정⁹⁵⁾
 - 북촌로11길 일대를 레드존으로 묶고 오후 5시부터 오전 10시까지 관광객 입장을 제한
 - 2000년대 들어 해당 지역에 관광객이 몰리며 쓰레기·소음 등 ‘오버투어리즘’ 문제가 심각해지자 정주권 보호를 위해 조치를 진행
- ☑ 외국인 이용객 전문 대응을 위해 상담 및 서비스 채널을 외국어로 확대⁹⁶⁾
- ☑ 국내 거주 외국인의 휴대전화 비대면 금융 거래 시행⁹⁷⁾
 - 외국인이 통장 개설 등 신분증 확인이 필요한 금융 업무를 볼 때 금융회사를 직접 방문해야 했는데 등록 외국인은 외국인등록증 진위 확인 서비스를 통해 온라인으로 가능하도록 개선
- ☑ 외국인 밀집 동주민센터에 외국어 통역 인력 배치⁹⁸⁾

91) 행정안전부 보도자료 (2023.12.29.) ‘법무부-행정안전부, 지방자치단체 공무원용 「외국인 업무 지침서」 발간’
 서울특별시 보도자료 (2023.2.27.) ‘서울시, 외국인주민 고민·불편 해결 도움 ‘외국인주민 서울생활 살피미’ 모집’
 92) 서울특별시 보도자료 (2023.5.25.) ‘서울시, 무료 와이파이 3,000여 대 추가 설치 완료…시민 위한 고품질 환경 조성’
 93) 문화재청 보도자료 (2024.1.15.) ‘궁능유적본부, 접근성 높여 새단장한 다국어 통합 누리집 공개’
 94) 연합뉴스 (2023.5.1.) ‘국가문화재관람료 61년만에 면제...65개 사찰 4일부터 무료 입장’
 95) 서울경제 (2023.12.5.) ‘북촌한옥마을에 레드존...오후 5시 넘어 관광 팬 과태료’
 96) 서울특별시 보도자료 (2023.11.2.) ‘해외 관광객 인기 따름이, 외국어 챗봇 번역으로 더 편리하게 이용하세요’
 97) SBS NEWS (2023.9.15.) ‘등록 외국인도 18일부터 휴대전화 비대면 금융 거래’
 98) 구로구 블로그 (2023.11.23.) ‘외국인 밀집 동주민센터 중국어 통역 배치’

7) 기타 유형 불편사항 사례

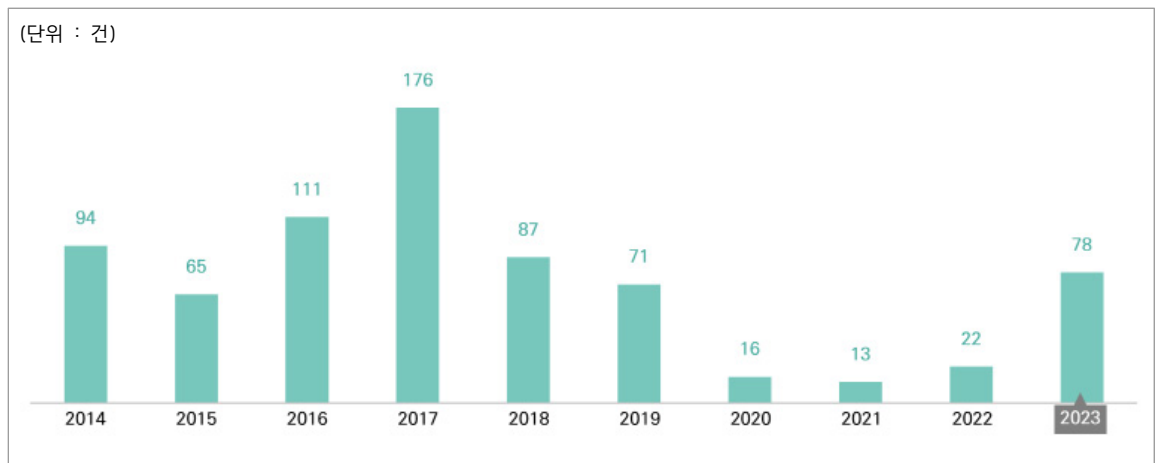
국가	신고내용	처리내용
홍콩	관광지 입장권 구매 시 한 시간 이내 문을 닫는다고 안내를 받아 알려준 시각인 5:40까지 돌아왔는데 이미 문이 닫혀 있었음. 안에 갇히게 되어 호텔과 경찰의 도움을 받아서 나올 수 있었음	당일 눈이 많이 온 관계로 안전을 위해 5:40분 이전 폐관으로 변경되었으며 이점 신고인에게 사과하고 향후 마지막 방문객까지 세심하게 살펴 유사한 불편이 발생하지 않도록 최선을 다할 것이라는 내용을 전달해옴
일본	아이라인 미용 시술이 원하는 것과 다르게 되어 제거 후 재 시술을 위해 한국을 두 번 방문해야 한다고 하므로 환불을 요청함	불만 내용을 전달하고 고객과 적극적으로 소통하여 진행해 주도록 요청하였으며 양자 간 일부 환불 방안에 대해 협의 중임을 확인함
미국	관광지 매표소에서 65세 이상 무료입장을 적용하고 있는데 외국인 제외로 명시하고 있는데 이는 한국의 환대 분위기에 부정적인 영향을 주며 다른 나라의 관행과 비교 차별로 인식될 수 있으니 재고를 바람	향후 관련 규정의 개정 상황, 지방자치단체의 재정 여건, 외국인 방문객 추이 등을 고려하여 신고인의 의견이 반영될 수 있도록 노력할 것임
일본	코인락커를 이용했는데 터치 패널이 반응하지 않아 수화물을 꺼내지 못해 출국 비행기에 탑승하지 못하고 하루 더 체류하는 상황이 발생하여 보상을 요청함	관련 업체와 연결이 원활하지 않아 출국 전 조치가 어려울 수 있어 한국소비자원과 업무 제휴된 일본국민생활센터로 상담하도록 안내함
오스트레일리아	테마파크 대부분의 놀이기구에서 65세 이상의 이용을 금지하고 있어 실제 이용을 하지 못했음. 발권 시점에 인지할 수 있도록 관련 내용을 공지해 주길 바람	해당 내용을 유관 부서로 전달하여 향후 고객들께 보다 더 즐겁게 이용할 수 있는 테마파크가 되도록 노력할 것이라는 내용으로 회신해옴

12 불편 외 사항

1) 연도별 불편 외 사항 접수현황

- 2023년 불편 외 사항으로 칭찬, 감사, 여행소감 등 78건이 접수되었음.
- 2014년 접수된 불편 외 사항 관련 신고는 94건이 접수됨. 2015년은 전체 신고 감소와 더불어 불편 외 사항도 감소해 65건이 접수되었으나 2016년 다시 증가해 111건이 접수되었고, 2017년은 176건으로 3개년간 지속적으로 증가함.
- 2017년 이후 2018년은 87건, 2019년 71건으로 감소했으며, 2020년은 전체 신고 감소와 함께 불편 외 사항도 큰 폭으로 감소한 16건, 2021년 13건이 접수됨. 반면 2023년은 전체 신고 건수 증가와 더불어 불편 외 사항도 크게 증가한 78건으로 집계됨.

【그림 69】 불편 외 사항 연도별 접수현황(2014~2023년)

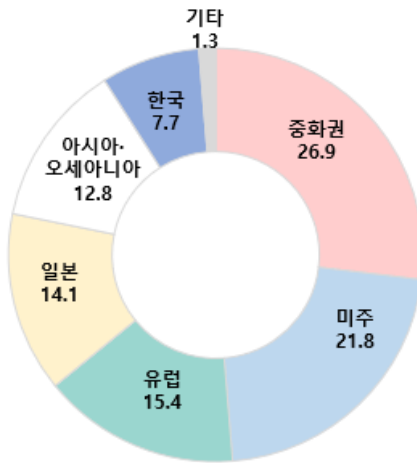


2) 불편 외 사항 국가별 접수현황

- 2023년 불편 외 사항의 국가별 현황은 중화권 23.1%, 미주 21.8%, 아시아·오세아니아 20.5%, 유럽 15.4%, 일본 10.3%, 한국 7.7% 등의 순으로 구성됨.
- 불편 외 사항의 국가별 분포를 전년과 비교하면, 2023년 전체 접수 건수의 증가로 해외 모든 국가의 불편 외 사항 접수 건수 역시 증가하였으나, 내국인 신고는 전년대비 4건 감소한 6건으로 접수되었고, 구성비가 대폭 감소하여 7.7%로 집계됨.

【그림 70】 2023년 불편 외 사항 국가별 접수현황(구성비)

(N=78, 단위 : %)



【표 125】 불편 외 사항 국가별 접수현황(2019~2023년)

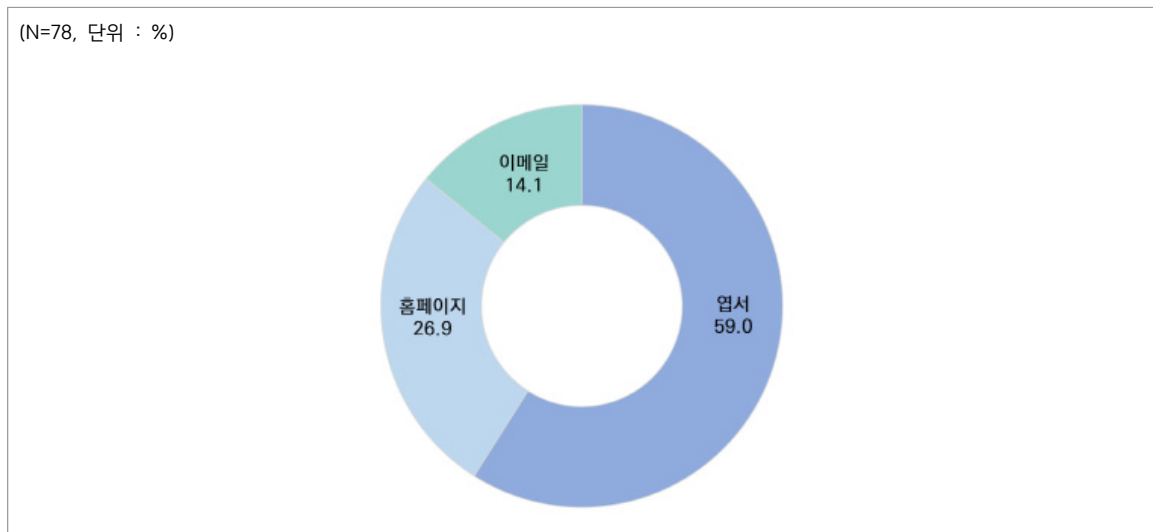
(단위 : 건, %)

구 분	2019년		2020년		2021년		2022년		2023년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
중화권	21	29.6	4	25.0	-	-	1	4.5	21	26.9
미 주	20	28.2	7	43.8	1	7.7	5	22.7	17	21.8
유 럽	5	7	-	-	1	7.7	2	9.1	12	15.4
일 본	8	11.3	1	6.3	-	-	2	9.1	11	14.1
아시아·오세아니아	9	12.7	-	-	-	-	2	9.1	10	12.8
한 국	6	8.5	4	25.0	10	76.9	10	45.5	6	7.7
기 타	2	2.8	-	-	1	7.7	-	-	1	1.3
총 계	71	100.0	16	100.0	13	100.0	22	100.0	78	100.0

3) 불편 외 사항 접수방법별 현황

- 2023년 불편 외 사항의 접수방법별 현황은 ‘엽서’가 59.0%, ‘홈페이지’ 26.9%, ‘이메일’ 14.1%의 순으로 집계됨.
- 불편 외 사항 접수방법의 국가별 분포는 대부분 ‘엽서’를 통해 접수했으나, 중화권은 ‘홈페이지’를 통한 접수자가 가장 많은 것으로 집계됨.

【그림 71】 2023년 불편 외 사항 접수방법별 현황(구성비)



【표 126】 2023년 불편 외 사항 국가별/접수방법별 현황

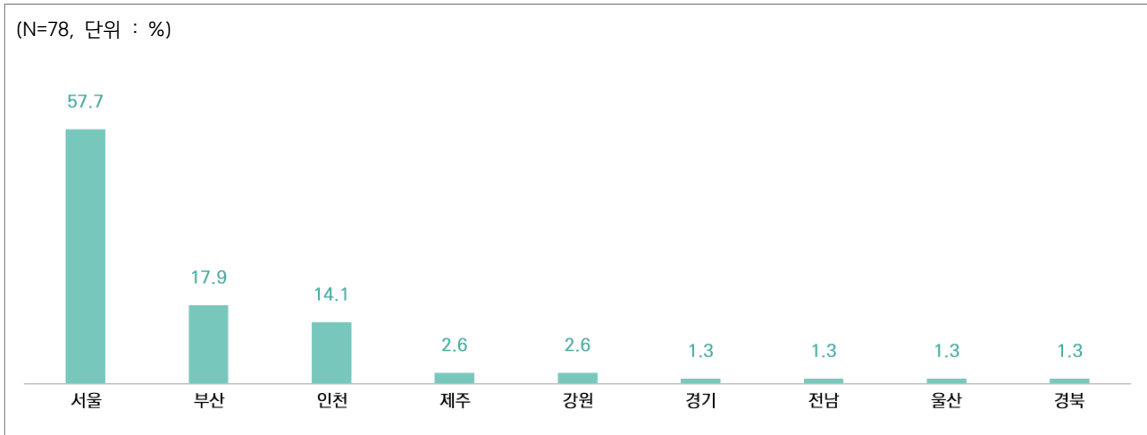
(단위 : 건)

구 분	중화권	미 주	유 럽	일 본	아시아· 오세아니아	한 국	기 타	총 계
엽 서	3	13	12	8	4	6	-	46
홈페이지	11	3	-	3	4	-	-	21
이메일	7	1	-	-	2	-	1	11
총 계	21	17	12	11	10	6	1	78

4) 불편 외 사항 발생지역별 현황

- 불편 외 사항의 발생 지역별 현황은 ‘서울’이 57.7%로 가장 높게 나타났고, 이어 ‘부산’ 17.9%, ‘인천’ 14.1%, ‘제주’ 및 ‘강원’이 각 2.6%를 차지함.

【그림 72】 2023년 불편 외 사항 발생지역별 현황(구성비)



5) 불편 외 사항 주요 접수내용

- 2023년 불편 외 사항의 내용은 관광경찰대의 친절하고 적극적인 도움으로 분실물을 찾을 수 있었던 것에 대한 감사, 매표 직원의 도움으로 원활한 기차 탑승이 가능했던 것에 대한 감사, 버스 기사님의 친절한 응대로 늦은 시간 안전한 귀가를 할 수 있었던 것에 대한 감사 등으로 나타남.

6) 불편 외 사항 사례

Y** ***(싱가포르)	
<p>Hi I would like to compliment 2 tourist police by the name of 1) Je... u 2) K... k This is my family first visit to Korea I flagged a taxi by the roadside of Grand Josun hotel to Nampo area with my 3 daughters. Once we dropped off at Nampo area my daughter discovered that she had left her mobile phone in the taxi. As there is a tourist police station nearby, we approached them for help. The 2 friendly police officers tried their best to understand our problem. As we do not have any details or information of the taxi plate number, it seemed not possible to retrieve the phone back. However, the two officers reassured us and checked the CCTV and after 15-20 mins, they managed to track down the taxi we took! They called the taxi company and contacted the driver and the phone was found and the driver drove back to return us the phone. We were absolutely happy to be able to get back the phone and were very grateful for the officers' help! The two officers were professional and very reassuring and of course tried their best to help us in this almost impossible situation and we have a great impression of Korea. We will be back to Korea in the future for sure!</p>	
요약	휴대전화를 택시에 두고 내렸는데 차량 번호를 기억하지 못해 연락을 못하는 상황에서 부산관광경찰대의 도움으로 무사히 찾을 수 있게 되어 감사의 마음을 전하고 싶음

周*宇(대만)	
<p>今晚到首爾站窗口購買11/23,25首爾釜山的KTX來回車票 因在網路上及現場售票機查看都只剩下 역방향 的座位 所以前往售票窗口購票時也沒有抱太大希望能買到 順 방향 的位置。 結果窗口工作人員很順利的幫我找到了 順 방향 的位置 而且說話口氣非常的溫和有禮 對於我的反覆再三確認也是相當的有耐心 讓我感覺遇到了天使。 對於一些韓文表達能力不是非常流暢的外國觀光客來說 最怕在服務窗口遇到沒有耐心及口氣不好的工作人員 所以我想請觀光公社替我傳達謝意給11/20晚上18:39分在首爾站售票窗口售票給我的 周先生 感謝他對外國觀光客的親切和耐心 謝謝他讓我有一個美好的消費經驗 希望他的工作態度能得到表揚 祝他工作順心 謝謝他 謝謝韓國觀光公社。</p>	
요약	서울역에서 부산행 왕복 승차권을 구매할 때 매표소 직원이 순방향 좌석을 찾아주고 반복하여 확인하는 질문에도 친절하게 응대해주어 감사의 마음을 전함

C*****G(대만)	
<p>我們是來自台灣的旅客，因為購買 Busan Pass 兩日券，而有很多困難前來「BUSAN TRAVEL LOUNGE」。 自10月28日早上9時至11時半，後到中文翻譯 K. ... Lee 及英文翻譯 ... Jeong 的無微不至的幫助，非常感謝。 這兩位是韓國觀光社的絕佳分子。</p>	
요약	부산패스를 구매하는데 어려움이 있었는데 부산 트래블라운지 직원들이 세심하게 도와주어 감사의 마음을 전함

J****e(영국)

My feedback comments for
services from L.J. Son :
She was amazing. Her English
communication was very
good and she was extremely
helpful. I wish to say a
Very big THANK-YOU and
Well done.
from a Visitor from England

요 약 관광안내소에서 영어가 잘 통했고 큰 도움을 받아 감사의 말을 전하고 싶음

B*****i(싱가포르)

MY SISTER LOST HER PHONE IN A BUS
AND LEE HELP US RECOVER IT. SHE IS
GREAT & VERY HELPFUL. THANK YOU SO MUCH
FOR HAVING SUCH AN EFFECTIVE HELP DESK.

-K

요 약 남인사 관광안내소 직원들이 버스에서 잃어버린 휴대폰을 찾는데 도움을 주어서 감사의 마음을 전하고 싶음

M*****c(인도)

We have been absolutely
delighted by the patience,
diligence, warmth and sheer
knowledge of Lee We
were planning our 3 week stay
in Korea and got more than
just help. The BEST tourist info
experience we have encountered
in the world! Many many thanks!

요 약 홍대입구 관광안내소 직원의 인내심과 부지런함, 지식 덕분에 멋진 관광안내서비스 경험을 할 수 있게 되어 감사의 마음을 전하고 싶음

L*****(미국)	
<p>This is a <u>compliment</u>. Our visit to Korea was fantastic. I was stationed here at Yongsan in Seoul 1970-1972. I loved Korea then and even more now. The Korea "vibe" is impressive. Korea is a vibrant country-- high-tech, innovative, hard-working, friendly, great food, energized-- a true leader in Asia and the world.</p> <p>Thank-you. Yola L.</p>	
요 약	한국 여행이 만족스러웠고 한국은 전반적으로 혁신적이고 열심히 일하고 친절하고 활기찬 모습이 인상적이었음. 50년 전에 용산에 주둔했는데 그때나 지금이나 한국을 사랑하는 마음이 있음

W***** ***(일본)	
<p>私は初めて韓国へ行ったのは1978年朴チヨン大統領令で地下鉄は1号線がタクシホで市内の橋の入口に軍車(軍隊)がオリマシタ。45年スギ現在の韓国はスバライ大発展になりました。地下にアリマシタ公社へ72008年コロデ日本語が上手でわかりやすい案内を行ってイタキ最初にDMZ 250Kを回りお台国展望台からヨルイ③鉄原④勝利⑤カサ⑥村サン⑦2支⑧高城より経路をたどり朴サンにはコトで退任するまで10年内お台にはカンシヤに於て現在日本語の Kim... Kim... 2名に案内をシテタタ 2名のKimサン日本人と変な日本語でわかりやすく大変 서울イテマス 感謝しております。お礼まで Seoul city</p>	
요 약	45년 전 한국을 처음 방문한 이후 여러 번 왔는데 놀라운 발전을 이룬 것을 목격할 수 있었고, 한국관광공사 하이커 그라운드에서 있는 관광안내센터 직원은 매우 능숙한 일본어로 안내를 해주어 이해하기 쉬웠기에 감사의 마음을 전함

산*(대만)	
<p>안녕하세요. 저는 대만에서 온 산 입니다. 제가 꼭 알려주는 사연이 있습니다.</p> <p>우선, 제가 외국인이라서 휴대폰 i pin인증하지 못해서 범일운수 홈페이지에 <고객센터>청찬합니다 글씨가 올리기가 어렵습니다. 다른 방법은 어떻게 해야 할지 모르니까 만약 불편을 드리면 미리 죄송합니다.</p> <p>어제 (2023년 10월 18일) 새벽 12시반 쯤에 "당근 , 그리고아파트"에서 N51번 버스를 탑승니다. 그 전날 (17일) 방송 녹화 시간이 너무 늦게 끝나서 정말 피곤할텐데요... 다행히 N51번 버스 (범일운수 차량번호: 31071, 31003) 덕분에 " , "역"에서 안전하게 집에 잘 도착했습니다. 근데 더욱더 감동적인 이야기는! 기사님이 (O... 기사님? 이름이 잘 기억이 안나고 사진도 잘 못 나와서 죄송해요...) 정말 친절하시고 도와주셔서 진심으로 감사드립니다ㅠㅠ 제가 평생 잊을 수 가 없을 것 같습니다! 저는 외국인이고 혼자서 밤늦게 집에 돌아가는 길에 조금 불안하기도 하고 버스가 운영하는 게 정말 큰 도움이 되는 것 같습니다. 특히 전사 이... 기사님이 만나서 하루의 마무리는 행복했습니다. 그리고 제 한국어 실력이 아직 많이 부족하지만 틀린 점이 있으시면 양해 부탁드립니다. 끝까지 읽어주셔서 정말 감사합니다.</p> <p>다시 한번 이... 기사님에게 감사한 말씀을 전달해 도와 주시면 감사하겠습니다. 정말 수고하셨습니다!</p>	
요 약	범일운수 N51번 버스를 늦은 밤에 탑승하여 불안한 마음이었는데 운전기사님이 친절하게 응대해주고 안전하게 귀가할 수 있었기에 감사의 마음을 전함

C*** ***(싱가포르)	
<p>Dear Sir/Mdm</p> <p>I am Chuan Yong Hui, a Singaporean tourist that visited Jeju recently. I am writing this email to commend on the efficiency of your policemen.</p> <p>On 9 September 2023, around 6.30pm, I lost my bag that consisted of my personal belongings and Ipad which costs around SGD 2,000. After calling the policemen, they came quickly and drove us to the nearest police station (Seogwipo Police Station) to investigate where the bag was. They were quick to derive the location and drove the car there to pick it up for us.</p> <p>Although this may seem like a small case, but they offered a great help to us. It was heartening to see how the policemen worked together to help us. I really hope you can take the time to praise the policemen who have helped us for their passion and dedication to serving the citizens.</p> <p>Thank you for reading this email.</p> <p>Yours sincerely, Chuan Yong Hui</p>	
요 약	가방을 분실해서 서귀포경찰서로 도움을 요청했는데 신속하고 헌신적으로 처리해준 덕분에 무사히 찾게 되어 감사의 인사를 전하고 싶음

J*****g(싱가포르)	
<p>因为我对韩国很感兴趣，虽然去过多次，但还是在所经地方事物还很了解。今天遇到了这位先生真是我的幸运，向我推荐了很多很有用的资讯说明很详细很有专业水平，语言很亲切，态度很友好，这种服务态度特别令人愉快，很多年没有遇到过了。这位先生的名字是：~</p>	
요 약	인천국제공항 관광안내소 직원이 유용한 자료를 친절하게 안내해 주어서 감사의 마음을 전함

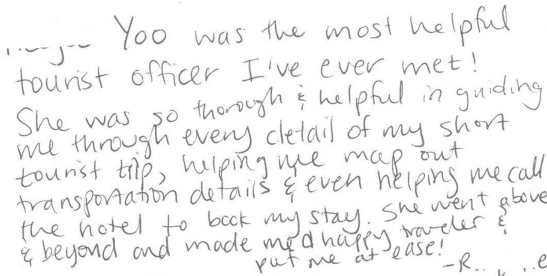
原**草(일본)	
<p>先日、申告依頼させていただきました。写真データが送られてこない件ですが、早急に対応していただきありがとうございます。無事に今朝、写真データの送付を受けました。 友人も半ば諦めていたのですが、とても喜んでくれて私も嬉しかったです。 このような韓国での不安を相談できるサイトがあることは、今後も韓国への旅がとても安心なものになりました。 また近々、渡韓出来ることを楽しみにしています。 本当にありがとうございました!</p>	
요 약	여행 중 한복을 입고 촬영한 사진을 받지 못해 관광불편신고센터로 신고한 후 무사히 사진 데이터를 받을 수 있었기에 감사의 마음을 전함

D*(영국)	
<p>We have used the 1330 Hotline service several times while travelling in South Korea for two months. The English service has always been very good and very helpful. We are very happy with the service and hope that you continue to offer this to everyone. We have also used the online chat service and the staff have been amazing. Thank you so much.</p>	
요 약	1330관광통역안내를 전화와 문자로 여러 차례 이용했는데 큰 도움이 되어 만족했으며 관광객들에게 지속적으로 서비스되기를 희망함

渡**孝(일본)	
<p>6/20. 13:30, SRT.KTX 蔚山駅前①</p> <p>方魚津のバスの情報を知りました。</p> <p>非常に上手な日本語を話す女性スタッフの対応が素晴らしい。</p> <p>「ただそれだけの出来事」だが、ひとり旅の旅人としては、蔚山のまちの印象が良くなりました。</p> <p>ありがとう ございました。</p>	
요 약	울산역 관광안내소에서 버스 정보를 문의했는데 일본어가 매우 능숙했고 응대가 훌륭해서 울산에 대한 인상이 더욱 좋아져서 칭찬의 말을 전하고 싶음

윤*욱(대한민국)	
<p>안내 데스크에서 근무하는 '김.' 직원의 친절함이 감동받았습니다!!!</p> <p>코트에 관한 질문을 네마디 친절하여 (안내해주시어) 많은 도움을 받았습니다.</p> <p>서둘러서 옷을 정성껏 입어서 조금있었는데 '김.' 직원의 도움이 컸습니다. 감사합니다.</p>	
요 약	인천국제공항 제2여객터미널 관광안내센터 직원이 호텔에 관한 정보를 친절하게 알려주고 큰 도움을 주어 감사의 마음을 전함

H*****i(일본)	
<p>Today, I am not planned to visit here.</p> <p>But, the young guy explained very kindly.</p> <p>guided</p> <p>I deeply want to say thanks to him.</p> <p>今日偶然ここに来ましたが、青年が親切でして。</p>	
요 약	청와대 사랑채를 우연히 방문하게 되었는데 친절한 해설로 보람 있는 시간을 갖게 되어 감사를 전함

R**** *e(미국)	
	
요 약	관광안내소 직원이 교통 및 숙박 정보를 상세하게 제공해 주어서 감사의 마음을 전하고 싶음

S**** *****t(오스트레일리아)	
<p>Before I start I would like to tell you that I am a tertiary qualified teacher, I do this so it gives you perspective on what I am about to say. WOW WOW WOW WOW, Seoul has been so wonderful it is very hard to put it into words what a fantastic time we are having. My son and I came to watch the baseball but we have been so enriched by our stay. The people are all so wonderful and helpful The city is so clean and easy to navigate The baseball has been an experience that we will never forget The food is amazing I just cannot thank you enough, this trip has been an experience well beyond our wildest dreams, we have loved every second. Thank you so very very much Regards Shane Scott Day, Dip. Ed.</p>	
요 약	서울 시민, 음식 등 도시 전반이 모두 만족스러워 잊지 못할 것 같고 칭찬과 감사의 마음을 전하고 싶음

L*** *****o(대만)	
<p>非常感謝您們的積極處理👍， 希望大家可以一起共同維護良好的旅遊品質， 為韓國旅行留下美好的回憶 期待下次到韓國的旅遊造訪💖 謝謝您！🙏</p>	
요 약	공사 관광불편신고센터에서 택시 관련 신고를 적극적으로 처리해 주어 감사의 마음을 전함

H*n(홍콩)	
<p>Hi Kim, Heartfelt thanks to your prompt response and action taken!</p> <p>Time spent looking for email or feedback form online of F&B was simply an exercise in futility. Organisations here list, EVEN the personal email of CEO's to facilitate feedbacks. Hence, we sent the complaint to you, as we could find, easily, email of KTO online.</p> <p>After adding additional syrup (made of flavours and fragrances?), the hot chocolate attached in previous email had been shown to the staff wearing a round hat, who was preparing drinks. She used her mobile phone to show English translated from Korean: "What do you want me to do?" This showed a sheer lack of procedure of F&B to handle complaints. Here, for example, handle complaints on the spot, by giving a telephone number/email address of customer service center. A response had been given, within an hour, by MacDonald's customer service center, and settled the complaints favourably!</p> <p>If F&B could not make decent hot chocolate from chocolate powder and fresh milk, they should stop selling it. Randy's Doguhnuts in Jongno-gu, for example, did not sell hot chocolate. However, their staff too could not understand "water" when asked.</p> <p>After travelling to many countries, we had narrowed down two countries to visit -- Taiwan and Korea more often. Our niece likes Korea so much so she had looked for classes to learn Korean Language!</p> <p>As Busan is preparing for World Expo 2030, like the Olympics, foreign visitors will throng Korea, including Seoul beside Busan. To improve staff coming in to contact with foreign visitors understand what "water" is, efforts should be initiated to help staff understand such simple English.</p> <p>HAI! in all, you in KTO had shown seriousness to handle complaints. We were surprised to find postage-free post cards in Hotel to facilitate writing to KTO!</p> <p>Heartfelt thanks indeed!</p>	
요약	공사 관광불편신고센터의 대응과 조치로 불편한 마음이 풀리게 되었고 공사가 호텔을 통해 배포하고 있는 우편료가 없는 불편신고엽서를 보았는데 공사의 노력과 의지를 칭찬하고 싶음

A*****h(바하마)	
<p>The quality of museums in Korea is exceptional. My two favourites were the Women's Rights and War Museum in Mapo and the Food Museum in Jeonju. Both were detailed and very well executed. They should be promoted more. None of the tours guides (I took a total of 14 tours) knew anything about them and that is a pity as they were unforgettable to me.</p>	
요약	전쟁과여성인권박물관 등에서 상세한 설명이 인상적이었으며 많은 사람들이 방문할 수 있도록 보다 적극적으로 홍보해 주길 희망함. 한국 전반의 박물관 품질 수준을 칭찬하고 싶음

A*****h(바하마)	
<p>No complaints...I just didn't know how to send a compliment. My trip to Korea (42 days) was fantastic from beginning to end. Thank you so much for a life time of wonderful memories.</p> <p>I am so impressed with the level of innovation and creativity that I saw. I left inspired and invigorated and can't wait until I can visit again.</p>	
요약	한국을 42일간 여행했는데 시작부터 종료시점까지 환상적인 여행이 되었고 한국의 혁신과 창의성이 인상적이었다는 말을 전하고 싶음

Ⅳ. 관광불편신고 유형별 세부 분석

L** ** *****G(대만)	
<p>2023/05/22中午時一家五人前往釜山Gunam road, Haeundae gu吃飯 其中一家只賣海苔飯捲及烏冬麵店家(附圖)非常友善親切 店內環境相當舒適整潔 還有播放輕音樂 用餐十分放鬆。用完餐後小孩想上廁所 老闆娘很熱心地帶我們前往公共廁所 希望透過此平台表達感激心意 這是一家很棒的餐廳。我會推薦給台灣遊客 可前往此處體驗。</p>	
요 약	김밥전문점 분위기가 친근하고 정갈했으며 아이가 화장실에 가고 싶어 할 때 친절하게 안내해 주어 감사와 칭찬을 전하고 싶음

C*** ***(싱가포르)	
<p>Dear Sir,</p> <p>I would like to compliment the staff at the tourist information centre at Mokpo intercity bus terminal who was on duty on 13 Oct. She gave very detailed and clear instruction on how to go the purple island and even go the extra mile to email me on how to go to the salt farm. Even 1330 does not know that there is public transport to go there. She speaks and write English very well too. She was very pleasant and polite.</p>	
요 약	목포 시외버스터미널 관광안내소에서 퍼플섬까지 가는 대중교통을 상세하게 안내하는 이메일을 보내주어서 감사의 마음을 전하고 싶음

쑤*(일본)	
<p>韓国観光公社 観光案内センターの皆様 こんにちは。</p> <p>私は 伊藤 三郎(いとう さん)と申します。</p> <p>先般 4月27日の午前、センターの案内所へ開くと同時にお訪ねし、前日の26日に本館で失ったスマホのことでご迷惑に気づきました。</p> <p>スマホはいつも利用していたタクシーの中で落とすというので、全く手がかりがつかないにもかかわらず、三人の女性職員の皆さんが、本館に発見して下さり、長時間、お探し下さり、電話をされ、とうとうお客様の所外れの交番へ送られていることを下さりお知らせくださいました。</p> <p>私は皆さんのその時の行動に心から感動しました。普通の国外の観光客ではないのに、一生懸命に探して下さり、15分感謝しています。</p> <p>それ以外の数日のうちにも途中で多くの韓国人の温かい振る舞いに出会ったので、今回の旅は韓国の皆様、人々の人情に感謝する旅となりました。</p> <p>スマホにはカバーが着いてあり、その中にVisaカードや運転免許証なども入っており、おかげで、帰国後も何となく全然大丈夫で済みました。</p> <p>皆様 本当にありがとうございました。</p>	
요 약	택시에 두고 내린 스마트폰, 신용카드 등을 한국관광공사 하이커그라운드에서 관광안내센터 직원의 도움으로 찾을 수 있었고 많은 분들의 인정에 감격스러운 여행을 할 수 있어 감사의 마음을 전함

L** **** *u(싱가포르)	
<p>Hello, I like to give my heartfelt thanks and compliments to Mr Yoon ~ of Incheon line number 1(Technopark Station) please.</p> <p>We went shopping at the Hyundai Department Store Outlet at Songdo before our evening flight at Incheon Airport, and stored our luggage at the station's lockers.</p> <p>To our horror, when we were about to leave, one of the lockers with our luggage was jammed shut, and we couldn't take it out. Mr Yoon came to our rescue and helped us to call the locker's hotline. We were so thankful to him! Especially with the language barrier we had. So sincerely, from the bottom of our hearts, thank you so much!</p>	
요 약	인천 1호선 테크노파크역 수하물 보관함에 소지품을 보관하고 인근에서 쇼핑을 하고 인천국제공항에서 비행기를 타는 일정이었는데 보관함에서 수하물을 꺼내지 못하는 상황이 발생했음. 역 관계자의 빠른 도움으로 문제가 해결되었고 안도할 수 있게 되어 감사 인사를 전하고 싶음

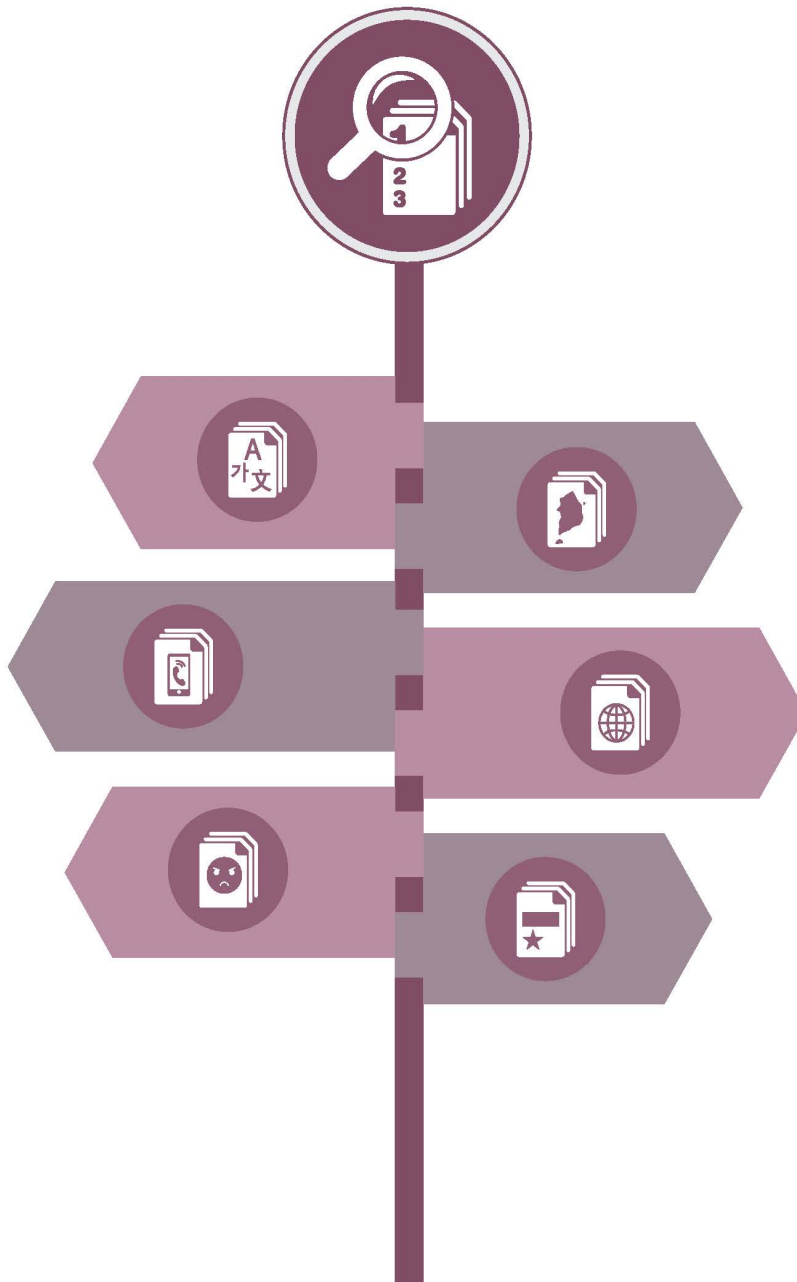
김*영(대한민국)	
<p>백... ~ 일에서 바쁘게 하시면서 정신없이 신하의 사생활도 몰라요 미안합니다 두근두근해서 전하리니 도와주세요 넌 감사드립니다 시원한 두산만 자서서 기쁘게만 관객이 생기면 안고 도와주세요 너와 내와 감사드립니다</p>	
요 약	휴대폰 심카드 사용방법을 몰라서 부산관광안내소에 도움을 요청했는데 오랜 시간 친절하게 도움을 주어 감사의 마음을 전하고 싶음

■ 관광 관련 참고규정

가. 소비자분쟁해결기준	203
나. 국내여행 표준약관	227
다. 해외여행 표준약관	234
라. 관광통역안내 표준약관	242

■ 전국 관광불편신고센터 현황.....	244
-----------------------	-----

관광 관련 참고규정



■ 관광 관련 참고 규정

가. 소비자분쟁해결기준

소 비 자 분 쟁 해 결 기 준

[시행 2022. 12. 28.] [공정거래위원회고시 제2022-25호, 2022. 12. 28., 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」(대통령 훈령 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

〈제2022-25호, 2022.12.28〉

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 - 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 ② 사업자의 귀책사유로 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	○ 계약금 환급 ○ 총요금의 10% 공제후 환급 ○ 총요금의 30% 공제후 환급 ○ 총요금의 50% 공제후 환급 ○ 총요금의 80% 공제후 환급 ○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 총요금의 10% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 30% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 50% 배상 ○ 손해배상	* 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 사용예 정시간까지 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	○ 계약금 환급 ○ 총요금의 20% 공제후 환급 ○ 총요금의 40% 공제후 환급 ○ 총요금의 60% 공제후 환급 ○ 총요금의 90% 공제후 환급 ○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 총요금의 20% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 40% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 60% 배상 ○ 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	○ 계약금 환급 ○ 총요금의 10% 공제 후 환급 ○ 총요금의 20% 공제 후 환급 ○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 총요금의 10% 배상 ○ 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	○ 계약금 환급 ○ 총요금의 20% 공제 후 환급 ○ 총요금의 30% 공제 후 환급 ○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 총요금의 20% 배상 ○ 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"> - 이동수단(항공기 등)의 이용이 불가한 경우 - 이용이 불가한 경우 	<p>o 계약금 환급</p> <p>o 계약금 환급</p>	<p>* 기후변화 또는 천재지변으로 숙박업소 이용이 불가한 경우는 기상청이 강풍·풍랑·호우·대설·폭풍해일·지진해일·태풍·화산 주의보 또는 경보(지진포함)를 발령한 경우로 한정됨</p>
<p>6) 거짓, 과장 또는 기만적인 표시·광고를 한 경우</p>	<p>o 계약금 환급</p>	
<p>7) 1급감염병 발생으로 사업자 또는 이용자가 계약내용 변경 또는 계약해제를 요청한 경우</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 		<p>* 「감염병의예방및관리에관한법률」상의 1급감염병을 의미함</p>
<ul style="list-style-type: none"> · 계약내용 변경 시 	<p>o 위약금 없이 계약내용 변경</p>	<p>* 계약내용 변경이란, 숙박예정일 연기 등 계약내용 변경에 대해 당사자 간에 합의가 이루어진 것을 말함</p>
<ul style="list-style-type: none"> · 계약해제 시 	<p>o 위약금 없이 계약금 환급</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - 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 		
<ul style="list-style-type: none"> · 계약내용 변경 시 	<p>o 위약금 없이 계약내용 변경</p>	
<ul style="list-style-type: none"> · 계약해제 시 	<p>o 위약금 50% 감경</p>	<p>* 사업자는 이미 지급받은 숙박요금(계약금 포함) 등에서 위약금 감경 후 잔액을 이용자에게 환급함</p>

여행업(2개 업종)

국내여행 (1 - 4)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
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"> - 여행자의 귀책사유로 여행자가 취소하는 경우 <p><당일여행인 경우></p> <ul style="list-style-type: none"> · 여행개시 3일전까지 통보 시 · 여행개시 2일전까지 통보 시 · 여행개시 1일전까지 통보 시 · 여행개시 당일 취소하거나 연락 없이 불참할 경우 <p><숙박여행인 경우></p> <ul style="list-style-type: none"> · 여행개시 5일전까지 통보 시 · 여행개시 2일전까지 통보 시 · 여행개시 1일전까지 통보 시 · 여행개시 당일 취소하거나 연락 없이 불참할 경우 <p>-여행사의 계약조건 위반으로 여행자가 여행계약을 해지하는 경우(여행전)</p> <p><당일여행인 경우></p> <ul style="list-style-type: none"> · 여행개시 3일전까지 계약조건 변경 통보 시 · 여행개시 2일전까지 계약조건 변경 통보 시 · 여행개시 1일전까지 계약조건 변경 통보 시 · 여행개시 계약조건 변경통보 또는 통보가 없을 시 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전액 환불 ○ 요금의 10% 배상 ○ 요금의 20% 배상 ○ 요금의 30% 배상 ○ 전액 환불 ○ 요금의 10% 배상 ○ 요금의 20% 배상 ○ 요금의 30% 배상 ○ 계약금 환불 ○ 계약금 환불 및 요금의 10% 배상 ○ 계약금 환불 및 요금의 20% 배상 ○ 계약금 환불 및 요금의 30% 배상 	

국내여행 (3 - 4)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
<숙박여행인 경우> · 여행개시 5일전까지 계약조건 변경 통보 시 · 여행개시 2일전까지 계약조건 변경 통보 시 · 여행개시 1일전까지 계약조건 변경 통보 시 · 여행당일 계약조건 변경통보 또는 통보가 없을 시 - 여행참가자 수의 미달로 여행사가 여행을 취소하는 경우 (사전 통지기일 미준수) - 천재지변, 전란, 정부의 명령, 운송·숙박기관 등의 파업·휴업 등으로 여행의 목적을 달성할 수 없는 사유로 취소하는 경우	○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 요금의 10% 배상 ○ 계약금 환급 및 요금의 20% 배상 ○ 계약금 환급 및 요금의 30% 배상 ○ 계약금 환급 및 계약금의 100% (위약금) 배상 ○ 계약금 환급	
2) 여행사의 계약조건 위반으로 인한 피해(여행 후)	○ 여행자가 입은 손해배상	
3) 여행사 또는 여행종사자의 고의 또는 과실로 인한 여행자의 피해	○ 여행자가 입은 손해배상	* 운송수단의 고장, 교통 사고 등 운수업체의 고의·과실에 의한 경우도 포함함.
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	

국내여행 (4 - 4)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
<p>6) 1급감염병 발생으로 사업자 또는 여행자가 계약해제를 요청한 경우</p> <p>- 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</p> <p>- 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</p>	<p>○ 위약금 없이 계약금 환급</p> <p>○ 위약금 50% 감경</p>	<p>* 「감염병의예방및관리에 관한법률」상의 1급감염병을 의미함</p> <p>* 사업자는 이미 지급받은 여행요금(계약금 포함) 등에서 위약금 감경 후 잔액을 이용자에게 환급함</p>

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

국 외 여 행(2 - 2)

운수업(9개 업종)

전세버스, 특수여객자동차		
분쟁 유형	해결 기준	비고
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		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
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·수·축산물의 피해(분실, 훼손, 감량 등)에 대한 보상금액산정은 화물 운송장상의 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 - 2)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 위탁 수하물의 분실, 멸실, 훼손, 연착 2) 운송 불이행 - 운행취소 - 조기출발로 인한 미승차 - 운송도중 고장, 교통사고 및 기타 사유로 인하여 운송 미완수 3) 운송 지연 - 정상소요시간의 50% 이상 지연 - 정상소요시간의 100% 이상 지연	○ 여객이 입은 손해배상 ○ 운임환급 및 운임의 10% 배상 ○ 운임환급 및 운임의 10% 배상 ○ 여행불원 시 : 잔여구간 운임환급 및 잔여구간 운임액의 20% 환급 ○ 여행계속 시 : 대체차편 제공 및 잔여구간운임의 20% 환급 ○ 운임의 10% 배상 ○ 운임의 20% 배상	* 고속버스 등 운송약관을 참고하여 규정함. * 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.

시외버스 (2 - 2)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
4) 신체상, 재산상 피해	○ 여객이 입은 손해배상	
5) 여객이 승차권 반환 시(여행보류 시)		
- 출발 전	○ 운임의 10% 공제 후 환급	
- 출발 후 2일까지	○ 운임의 20% 공제 후 환급. 단, 주말, 연휴, 명절의 경우 출발 후 운임의 50% 공제 후 환급	
- 출발 후 3일 경과 후	○ 무효	

철도(여객) (1 - 2)																
분쟁 유형	해결 기준	비고														
1) 열차운행 중지 - 법령, 정부기관의 명령·전쟁·소요·천재지변 등의 불가항력적인 사유 - 열차고장, 선로고장, 파업, 노사분규 등 철도공사의 책임사유	○ 승차하지 않은 구간의 운임·요금 환급 ○ 승차권에 표시된 영수금액 환급															
2) 열차 지연 - 환급금액																
<table><tr><th>종별 지연 시간</th><th>고속열차</th><th>일반 열차</th></tr><tr><td>20분 이상 40분 미만</td><td>12.5%</td><td>12.5%</td></tr><tr><td>40분 이상 60분 미만</td><td>25%</td><td>25%</td></tr><tr><td>60분 이상 80분 미만</td><td rowspan="3">50%</td><td rowspan="3">50%</td></tr><tr><td>80분 이상 120분 미만</td></tr><tr><td>120분 이상</td></tr></table>	종별 지연 시간	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		
종별 지연 시간	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																
<div>- 승차일로부터 1년 이내에 환급</div> <div>- 승차하지 않은 구간이 철도공사가 정한 최저 운임·요금구간인 경우에는 최저운임·요금(단, 운임을 할인한 경우에는 동일 할인율로 계산한 최저운임요금)환급</div> <div>- 열차지연 시 일반승차권은 표시된 운임(운임을 할인한 경우에는 할인금액을 공제한 운임)을 기준으로 하고, 정기승차권은 1회 운임을 기준으로 환급하며 요금은 제외</div>																

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 운송 약관 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)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 위탁수하물의 분실·파손·지연	○ 손해배상 (항공운송 약관에 의거 배상 또는 국제항공운송에 있어서의 일부 규칙 통일에 관한 협약 및 상법에 따른다.)	* 수하물가격신고 후 종가 요금을 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	○ 체재필요 시 적정 숙식비등 경비 부담	<p>* 목적지 도착 기준</p> <p>* 운송 불이행의 주요 면책사유의 구체적인 개념은 다음과 같음</p> <p>- 국토교통부에서 정하고 있는 항공기 점검이란 국토교통부가 인가한 항공기 정비에 관한 정비기준을 말함</p> <p>- 기상사정이란 항공기가 운행할 수 없는 악천후 등의 기상상태를 말함</p> <p>- 공항사정이란 공항시설등의 문제로 인하여 항공사업자가 소비자에 대한 운송서비스를 제공하지 못하는 것을 말함</p> <p>- 항공기 접속관계란 전편 항공편의 지연 및 결항이 다음 연결편에 영향을 미치는 것을 말함</p> <p>- 안전운항을 위한 예견하지 못한 조치란 항공운송사업자가 채무 불이행을 방지하기 위하여 합리적으로 요구되는 조치를 하는 것이 불가능한 상태에서 이루어진 조치를 말함</p>

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

항공(국내여객) (3 - 3)		
분쟁유형	해결기준	비고
5) 항공권 분실 시 환급조건 - 대체항공권을 구입하지 않은 경우 · 전부 미사용 분실항공권 · 일부사용 분실항공권 - 대체항공권을 구입한 경우	○ 지급운임 전액 환급 ○ 탑승구간 적용운임 공제 후 환급 ○ 대체항공권 구입금액 환급	* 분실항공권 환급은 항공운송약관에서 정한 기간 이내에 분실신고 및 본인 또는 타인에 의해 미사용 또는 미환급 확인 및 추후 이중사용 발생 시 배상동의 후 환급함. * 분실항공권과 동일한 항공사 및 동일구간 이용조건 * 「감염병의예방및관리에관한 법률」상의 1급감염병을 의미함
6) 1급감염병 발생으로 항공사 또는 여객이 계약내용 변경 또는 계약해제를 요청한 경우 - 항공운항이 중단되어 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약체결 이후 도착예정지역이나 여행자의 거주(출발)지역이 특별재난 지역으로 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 · 계약내용 변경 시 · 계약해제 시 - 계약체결 이후 도착예정지역에 재난사태가 선포되어 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우, 계약체결 이후 도착예정지역에 위기경보 심각단계가 발령되고 정부의 여행취소·연기 및 이동자제 권고(사회적 거리두기 2단계 및 2.5단계 조치) 등으로 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우 · 계약내용 변경 시 · 계약해제 시	○ 변경수수료 없이 계약내용 변경 ○ 취소수수료 없이 항공운임 전액 환급 ○ 변경수수료 없이 계약내용 변경 ○ 취소수수료의 50% 감경	* 계약내용 변경이란, 여행일정 변경 등 계약내용 변경에 대해 당사자 간에 합의가 이루어진 것을 말함 * 항공운임에서 취소수수료의 50% 공제 후 환급함

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 - 여객사정으로 항공권 유효기간 만료 전 (또는 약관에서 별도로 정한 기간 이내) 환급 요구 시 · 항공권 전부 미사용 시 · 항공권 일부 미사용 시	○ 항공권 구입금액에서 취소수수료를 공제한 차액환급 ○ 항공권 구입금액에서 사용구간 적용운임 및 취소수수료를 공제한 차액환급	* 취소시한 이내에 예약취소하지 않은 경우 취소수수료 공제, 적용 서비스요금 및 통신비 소요 시 통신비를 운임에서 공제함.
3) 항공권 분실 시의 환급조건 - 대체항공권을 구입하지 않은 경우 · 전부 미사용 분실항공권 · 일부사용 분실항공권 - 대체항공권(동일구간)을 구입한 경우 - 분실항공권 재발행	○ 지급운임 전액 환급 ○ 탑승구간 적용운임 공제 후 환급 ○ 대체항공권 구입금액 환급 ○ 탑승구간을 제외한 미사용 구간 항공권 발행	* 분실항공권 환급은 항공운임약관에서 정한 기간 이내에 분실신고 및 본인 또는 타인에 의해 미사용 또는 미환급 확인 및 추후 이중사용 발생 시 배상동의 후 환급함. * 분실항공권과 동일한 항공사, 구간 및 등급 이용조건 * 본인 또는 타인에 의해 이중사용 발생 시 배상동의 및 적용서비스요금(재발행수수료) 여객부담조건

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 접촉관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 증명한 경우에는 제외</p> <p>① 대체편이 제공된 경우</p> <ul style="list-style-type: none"> - 운항시간 4시간 이내 · 2시간 이후 ~ 4시간 이내 대체편 제공 시 · 4시간 초과 대체편 제공 시 - 운항시간 4시간 초과 · 2시간 이후 ~ 4시간 이내 대체편 제공 시 · 4시간 초과 대체편 제공 시 <p>② 대체편을 제공하지 못한 경우</p> <p>③ 대체편 제공을 여객이 거부한 경우</p>	<p>○ 체제필요 시 적정숙식비등 경비부담</p> <p>○ USD 200 배상</p> <p>○ USD 400 배상</p> <p>○ USD 300 배상</p> <p>○ USD 600 배상</p> <p>○ 불이행된 해당구간 운임환급 및 USD 600 배상</p> <p>○ 불이행된 해당구간 운임 환급 및 ①의 규정에 준하여 최초 대체편 제공가능시기를 산정하여 배상</p>	<p>* 목적지 도착 기준</p> <p>* 각 항공사에서 정하고 있는 탑승수속 마감시간 이후 도착자는 제외</p> <p>* 보상기준 금액은 최고한도임 (체제필요시 적정숙식비 등 경비 포함)</p> <p>* 운항시간 4시간을 운항거리 3,500km와 동일하게 적용함.</p> <p>* 목적지 도착기준</p>
<p>5) 운송지연. 다만, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기점검을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항공기 접촉관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 증명한 경우에는 제외</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2시간 이상~4시간 이내 운송지연 - 4시간 이상~12시간 이내 운송지연 - 12시간 초과 운송지연 	<p>○ 체제필요 시 적정 숙식비 등 경비부담</p> <p>○ 지연된 해당구간 운임의 10% 배상</p> <p>○ 지연된 해당구간 운임의 20% 배상</p> <p>○ 지연된 해당구간 운임의 30% 배상</p>	

항공(국제여객) (3 - 3)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
<p>6) 감염병 발생으로 항공사 또는 여객이 계약내용 변경 또는 계약해제를 요청한 경우</p> <p>- 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</p> <p>· 계약내용 변경 시</p> <p>· 계약해제 시</p> <p>- 계약체결 이후 외교부가 도착예정지역·국가에 특별여행주의보를 발령하거나 세계보건기구(WHO)가 감염병 경보 6단계(세계적 대유행, 팬데믹)·5단계를 선언하여 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우</p> <p>· 계약내용 변경 시</p> <p>· 계약해제 시</p>	<p>○ 변경수수료 없이 계약내용 변경</p> <p>○ 취소수수료 없이 항공운임 전액 환급</p> <p>○ 변경수수료 없이 계약내용 변경</p> <p>○ 취소수수료의 50% 감경</p>	<p>* 계약내용 변경이란, 여행일정 변경 등 계약내용 변경에 대해 당사자 간에 합의가 이루어진 것을 말함</p> <p>* 세계보건기구(WHO)가 감염병 경보 5단계를 선언한 경우는 감염병이 발생한 해당지역에 한함</p> <p>* 항공운임에서 취소수수료의 50% 공제 후 환급함</p>

선박(국내여객)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
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 - 소비자사정에 의한 대여예약 취소 시 · 사용개시일시로부터 24시간 전 취소 통보 시 · 사용개시일시로부터 24시간 이내 취소 통보 시 - 사업자의 사정에 의한 예약취소 또는 계약의 미체결	○ 예약금 전액 환급 ○ 예약금 중 대여예정 요금의 10% 공제 후 환급 ○ 예약금에 대여예정 요금의 10% 가산 후 환급	
2) 대여개시일 당일(인도이전) 차량하자로 사용 불가능 - 동급의 대체차량 제공 가능 시 - 동급의 대체차량 제공 불가능 시	○ 대체차량 제공 또는 기 지급한 대여요금 전액환급 ○ 기 지급한 대여요금 전액 및 총 대여예정요금의 10% 가산 후 환급	
3) 대여기간 중 계약해지로 인한 피해 - 소비자의 귀책사유로 인한 중도 해지 시 - 사업자의 귀책사유로 인한 중도 해지 시 - 천재지변에 의한 사용불능	○ 잔여기간 대여요금의 10% 공제 후 환급 ○ 잔여기간 대여요금의 10% 가산 후 환급 ○ 잔여기간 대여요금 환급	

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(설명의무)

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.

제19조(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, 운송숙박기관 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(설명 의무)

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 약속하며, 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 사용한 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 관광일정표를 외국인 관광객에게 공시하여야 한다.
 2. 관광통역안내사는 관광통역안내 업무시 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 공시하고 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 첨부될 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 관계법령 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	강원특별자치도 원주시 세계로 10
2	서울특별시(관광정책과)	02 - 2133 - 2811	서울특별시 중구 세종대로 124 한국프레스센터 5층
	종로 여행자치원센터	1800 - 9008(+1)	서울특별시 종로구 청계천로 85 삼일빌딩 앞
	서초 여행자치원센터	1800 - 9008(+2)	서울특별시 서초구 서초동 1318-7
3	부산광역시(관광진흥과)	051 - 888 - 5291 051-861-1101	부산광역시 연제구 중앙대로 1001
4	대구광역시(관광과)	053 - 803 - 3891~2	대구광역시 중구 공평로 88
5	인천광역시(관광마이스과)	032 - 440 - 4602	인천광역시 남동구 정각로 29
6	광주광역시(관광도시과)	062 - 613 - 3644	광주광역시 서구 내방로 111
7	대전광역시(관광진흥과)	042 - 270 - 3971~8	대전광역시 서구 둔산로 100
8	울산광역시(관광과)	052 - 229 - 3852~5	울산광역시 남구 중앙로 201
9	경기도(관광산업과)	031 - 8008 - 3324~6	경기도 수원시 영통구 도청로 30
10	강원도(관광정책과)	033 - 520-7461	강원특별자치도 춘천시 중앙로 1
11	충청북도(관광과)	043 - 220 - 3972~5	충청북도 청주시 상당구 상당로 82
12	충청남도(관광진흥과)	041 - 635 - 2441~4	충청남도 홍성군 홍북면 충남대로 21
13	전라북도(관광산업과)	063 - 280 - 2708~10	전북특별자치도 전주시 완산구 효자로 225
14	전라남도(관광과)	061 - 286 - 5224~6	전라남도 무안군 삼향읍 오룡길1
15	경상북도(관광정책과)	054 - 880 - 3182~6	경상북도 안동시 풍천면 도청대로 455
16	경상남도(관광정책과)	055 - 211 - 6033~5	경상남도 창원시 의창구 중앙대로 300
17	제주특별자치도(관광경찰과)	064 - 710 - 8890	제주특별자치도 제주시 문연로 6
18	속초시(관광과)	033 - 639 - 2199, 2541	강원특별자치도 중앙로 183
19	경주시(관광컨벤션과)	054 - 779 - 6982~4	경상북도 경주시 양정로 260
20	아산시(관광진흥과)	041 - 540 - 2631, 2565	충청남도 아산시 시민로 456
21	공주시(관광정책팀)	041 - 840 - 8082	충청남도 공주시 봉황로 1
22	통영시(관광진흥팀)	055 - 650 - 0513	경상남도 통영시 통영해안로 515
23	부여군(문화체육관광과)	041 - 830 - 2219	충청남도 부여군 부여읍 사비로 33
24	여행불편처리센터	1588 - 8692	서울특별시 마포구 마포대로 49 성우빌딩 1206호

2023관광불편신고 종합분석서

발 행 일 : 2024년 3월

발 행 처 : 한국관광공사
26464 강원도 원주시 세계로 10

담당부서 : 안내교통팀
TEL : 033-738-3731
FAX : 033-738-3734

홈페이지 : <https://kto.visitkorea.or.kr> > 국민참여 > 관광불편신고센터
<https://datalab.visitkorea.or.kr> > 관광라이브러리 >
뉴스레터 / 발간보고서 / 이슈리포트

※ 본 자료는 pdf 파일로 홈페이지에 게시되어 있습니다.

〈비매품〉

