

2014 관광불편신고 종합분석서

2015. 2



목 차

I 관광불편신고 분석 개요 / 1

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

II 관광불편신고 현황 / 5

- 1. 관광불편신고 연도별 접수현황 5
- 2. 관광불편신고 유형별 접수현황 7
- 3. 관광불편신고 국적별 접수현황 11
- 4. 관광불편신고 접수방법별 현황 21
- 5. 관광불편신고 발생지역별 현황 26
- 6. 관광불편신고 월별 접수현황 29
- 7. 관광불편신고 처리방법 및 조치결과별 현황 32

III 관광불편신고 유형별 세부 분석 / 35

- 1. 쇼 핑 35
- 2. 택 시 44
- 3. 숙 박 54
- 4. 여행사 65
- 5. 공항 및 항공 77
- 6. 음식점 86
- 7. 분실 및 도난 95
- 8. 관광종사원 98
- 9. 콜 밴 106
- 10. 기 타 111
- 11. 불편 외 사항 116

IV 관광불편신고 종합 분석 결과 / 118

- 1. 관광불편신고 전체 현황 118
- 2. 관광불편신고 유형별 특성 및 개선방안 122
- 3. 2014년 관광불편신고 분석 총평 132

V 부 록 / 135

- 1. 2014년 주요 신고사례 135
- 2. 관광 관련 참고규정 171
- 3. 전국 관광불편신고센터 설치현황 223
- 4. 지자체 자체 신고 접수현황 224



표목차

【표 1】 연도별 불편신고 접수현황(2001 ~ 2014년)	5
【표 2】 관광불편신고 유형별 접수현황(2010 ~ 2014년)	7
【표 3】 2012~2014년 불편사항 유형별 주요 불편내용	10
【표 4】 불편사항 내·외국인 접수현황(2012 ~ 2014년)	11
【표 5】 관광불편신고 국적별 접수현황(2012 ~ 2014년)	15
【표 6】 관광불편신고 주요 국가별 접수현황(2012 ~ 2014년) : 한국	17
【표 7】 관광불편신고 주요 국가별 접수현황(2012 ~ 2014년) : 중화권	18
【표 8】 관광불편신고 주요 국가별 접수현황(2014년) : 중화권 세부 국가별	19
【표 9】 관광불편신고 주요 국가별 접수현황(2012 ~ 2014년) : 일본	20
【표 10】 관광불편신고 주요 국가별 접수현황(2014년) : 기타 주요 국가별	20
【표 11】 관광불편신고 접수방법별 현황(2012 ~ 2014년)	21
【표 12】 관광불편신고 발생지역별 현황 - 내·외국인별(2012 ~ 2014년)	27
【표 13】 관광불편신고 발생지역별 현황 - 내·외국인별(2012 ~ 2014년) (감사내용 제외)	28
【표 14】 관광불편신고 월별 접수현황(2008 ~ 2014년)	30
【표 15】 2014년 관광불편신고 국적별 월별 접수현황(감사내용 제외)	31
【표 16】 관광불편신고 처리방법별 현황(2012 ~ 2014년)	33
【표 17】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황	33
【표 18】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 - 내국인	34
【표 19】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 - 외국인	34
【표 20】 쇼핑 관련 불편신고 연도별 현황(2006 ~ 2014년)	35
【표 21】 쇼핑 관련 불편신고 내용(2012 ~ 2014년)	36
【표 22】 쇼핑 관련 불편신고 국적별 접수현황(2012 ~ 2014년)	37
【표 23】 2014년 쇼핑 관련 불편신고 국적별 접수방법	38
【표 24】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 쇼핑	39
【표 25】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 쇼핑(내국인)	40
【표 26】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 쇼핑(외국인)	40
【표 27】 택시 관련 불편신고 연도별 현황(2006 ~ 2014년)	44
【표 28】 택시 관련 불편신고 내용(2012 ~ 2014년)	45
【표 29】 택시 관련 불편신고 국적별 접수현황(2012 ~ 2014년)	46

표목차

【표 30】 2014년 택시 관련 불편신고 국적별 접수방법	47
【표 31】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 택시	48
【표 32】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 택시(내국인)	49
【표 33】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 택시(외국인)	49
【표 34】 숙박 관련 불편신고 연도별 현황(2006 ~ 2014년)	54
【표 35】 숙박 관련 불편신고 내용(2012 ~ 2014년)	55
【표 36】 숙박 관련 불편신고 국적별 접수현황(2012 ~ 2014년)	56
【표 37】 2014년 숙박 관련 불편신고 국적별 접수방법	57
【표 38】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 숙박	58
【표 39】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 숙박(내국인)	59
【표 40】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 숙박(외국인)	59
【표 41】 2014년 숙박업 형태별 불편신고 내용	60
【표 42】 여행사 관련 불편신고 연도별 현황(2006 ~ 2014년)	65
【표 43】 여행사 관련 불편신고 내용(2012 ~ 2014년)	66
【표 44】 2014년 여행업 등록 업종별 불편내용	67
【표 45】 여행사 관련 불편신고 국적별 접수현황(2012 ~ 2014년)	68
【표 46】 2014년 여행사 관련 불편신고 국적별 접수방법	69
【표 47】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 여행사	70
【표 48】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 여행사(내국인)	70
【표 49】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 여행사(외국인)	70
【표 50】 공항 및 항공 관련 불편신고 연도별 현황(2006 ~ 2014년)	77
【표 51】 공항 및 항공 관련 불편신고 내용(2012 ~ 2014년)	78
【표 52】 공항 및 항공 관련 불편신고 국적별 접수현황(2012 ~ 2014년)	79
【표 53】 2014년 공항 및 항공 관련 불편신고 국적별 접수방법	80
【표 54】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 공항 및 항공	70
【표 55】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 공항 및 항공(내국인)	70
【표 56】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 공항 및 항공(외국인)	70
【표 57】 음식점 관련 불편신고 연도별 현황(2006 ~ 2014년)	86
【표 58】 음식점 관련 불편신고 내용(2012 ~ 2014년)	87

표목차

【표 59】 음식점 관련 불편신고 국적별 접수현황(2012 ~ 2014년)	88
【표 60】 2014년 음식점 관련 불편신고 국적별 접수방법	89
【표 61】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 음식점	90
【표 62】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 음식점(내국인)	91
【표 63】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 음식점(외국인)	91
【표 64】 분실 및 도난 관련 불편신고 연도별 현황(2006 ~ 2014년)	95
【표 65】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 분실 및 도난	97
【표 66】 관광종사원 관련 불편신고 연도별 현황(2006 ~ 2014년)	98
【표 67】 관광종사원 관련 불편신고 내용(2012 ~ 2014년)	99
【표 68】 관광종사원 관련 불편신고 국적별 접수현황(2012 ~ 2014년)	100
【표 69】 2014년 관광종사원 관련 불편신고 국적별 접수방법	101
【표 70】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 관광종사원	102
【표 71】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 관광종사원(내국인)	103
【표 72】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 관광종사원(외국인)	103
【표 73】 콜밴 관련 불편신고 연도별 현황(2010 ~ 2014년)	106
【표 74】 콜밴 관련 불편신고 내용(2012 ~ 2014년)	106
【표 75】 콜밴 관련 불편신고 국적별 접수현황(2012 ~ 2014년)	107
【표 76】 2014년 콜밴 관련 불편신고 국적별 접수방법	107
【표 77】 콜밴 관련 불편신고 처리방법별 현황(2013~2014년)	108
【표 78】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 콜밴	108
【표 79】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 콜밴(내국인)	108
【표 80】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 콜밴(외국인)	109
【표 81】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 기타 불편유형	113
【표 82】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 기타 불편유형(내국인)	113
【표 83】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 기타 불편유형(외국인)	113
【표 84】 불편 외 사항 관련 불편신고 국적별 접수현황(2012 ~ 2014년)	117

그림목차

【그림 1】 연도별 불편신고 접수현황(2001 ~ 2014년)	6
【그림 2】 연도별 외래객 국적별 방한 비율 및 주요시장 입국자 성장률	6
【그림 3】 전체 불편신고 유형별 접수현황(2013 ~ 2014년)	8
【그림 4】 2014년 불편사항 유형별 분포	8
【그림 5】 불편사항 유형별 접수 비율(2012 ~ 2014년)	9
【그림 6】 불편사항 내국인 유형별 접수현황(2012 ~ 2014년)	12
【그림 7】 불편사항 외국인 유형별 접수현황(2012 ~ 2014년)	12
【그림 8】 내·외국인 불편사항 접수현황(2010 ~ 2014년)	13
【그림 9】 2014년 관광불편신고 국적별 접수현황	14
【그림 10】 관광불편신고 국적별 접수현황(2013 ~ 2014년)	15
【그림 11】 2014년 관광불편신고 유형별/국적별 접수현황	16
【그림 12】 중화권 세부 국가별 관광불편신고 접수현황(2012 ~ 2014년)	18
【그림 13】 2014년 관광불편신고 접수방법별 현황	21
【그림 14】 관광불편신고 접수방법별 현황(2013 ~ 2014년)	22
【그림 15】 2014년 관광불편신고 유형별 접수방법 현황	23
【그림 16】 2014년 관광불편신고 국적별 접수방법 현황	24
【그림 17】 국가별 관광불편신고 접수방법 현황(2013 ~ 2014년) : 중화권	25
【그림 18】 국가별 관광불편신고 접수방법 현황(2013 ~ 2014년) : 일본	25
【그림 19】 국가별 관광불편신고 접수방법 현황(2013 ~ 2014년) : 한국	25
【그림 20】 2014년 관광불편신고 발생지역별 현황	26
【그림 21】 2014년 관광불편신고 발생지역별 현황(감사내용 제외)	26
【그림 22】 관광불편신고 발생지역별 비율(2012 ~ 2014년)	27
【그림 23】 관광불편신고 월별 접수현황(2012 ~ 2014년)	29
【그림 24】 2014년 외래객 월별 입국 현황	30
【그림 25】 관광불편신고 국적별 월별 접수현황(2014년)	31
【그림 26】 2014년 관광불편신고 국적별 월별 접수현황(감사내용 제외)	31
【그림 27】 2014년 관광불편신고 처리방법 현황	32
【그림 28】 관광불편신고 처리방법별 현황(2012 ~ 2014년)	32
【그림 29】 2014년 쇼핑 관련 불편신고 내용	36

그림목차

【그림 30】 2014년 쇼핑 관련 불편신고 국적별 접수현황	37
【그림 31】 2014년 쇼핑 관련 불편신고 접수방법별 현황	38
【그림 32】 2014년 쇼핑 관련 불편신고 처리방법별 현황	39
【그림 33】 2014년 택시 관련 불편신고 내용	45
【그림 34】 2014년 택시 관련 불편신고 국적별 접수현황	46
【그림 35】 2014년 택시 관련 불편신고 접수방법별 현황	47
【그림 36】 2014년 택시 관련 불편신고 처리방법별 현황	48
【그림 37】 2014년 숙박 관련 불편신고 내용	55
【그림 38】 2014년 숙박 관련 불편신고 국적별 접수현황	56
【그림 39】 2014년 숙박 관련 불편신고 접수방법별 현황	57
【그림 40】 2014년 숙박 관련 불편신고 처리방법별 현황	58
【그림 41】 2014년 여행사 관련 불편신고 내용	66
【그림 42】 2014년 여행사 불편신고 국적별 접수현황	67
【그림 43】 2014년 여행사 불편신고 접수방법별 현황	68
【그림 44】 2014년 여행사 불편신고 처리방법별 현황	69
【그림 45】 2014년 공항 및 항공 관련 불편신고 내용	78
【그림 46】 2014년 공항 및 항공 관련 불편신고 국적별 현황	79
【그림 47】 2014년 공항 및 항공 관련 불편신고 접수방법별 현황	80
【그림 48】 2014년 공항 및 항공 관련 불편신고 처리방법별 현황	81
【그림 49】 2014년 음식점 관련 불편신고 내용	87
【그림 50】 2014년 음식점 관련 불편신고 국적별 현황	88
【그림 51】 2014년 음식점 관련 불편신고 접수방법별 현황	89
【그림 52】 2014년 음식점 관련 불편신고 처리방법별 현황	90
【그림 53】 2014년 분실 및 도난 관련 불편신고 국적별 현황	95
【그림 54】 2014년 분실 및 도난 관련 불편신고 접수방법별 현황	96
【그림 55】 2014년 분실 및 도난 관련 불편신고 처리방법별 현황	96
【그림 56】 2014년 관광종사원 관련 불편신고 내용	99
【그림 57】 2014년 관광종사원 관련 불편신고 국적별 현황	100
【그림 58】 2014년 관광종사원 관련 불편신고 접수방법별 현황	101

그림목차

【그림 59】 2014년 관광종사원 관련 불편신고 처리방법별 현황	102
【그림 60】 2014년 기타 불편신고 국적별 접수현황	111
【그림 61】 2014년 기타 불편신고 접수방법별 현황	112
【그림 62】 2014년 기타 불편신고 처리방법별 현황	112
【그림 63】 불편 외 사항 연도별 접수현황(2007 ~ 2014년)	116
【그림 64】 2014년 불편 외 사항 국적별 접수현황	107

I 관광불편신고 분석 개요

1. 발간목적

- 본 관광불편신고 분석서는 공사 관광불편신고센터에 접수된 관광불편신고 사항을 종합적으로 분석함으로써 국내·외 관광객 대상 수용태세의 문제점을 제시하여 관광부문의 정책입안, 연구개발 및 서비스 개선을 위한 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 진행하는데 도움이 될 수 있는 자료를 제공하고, 아울러 불편신고 현황 분석을 바탕으로 한 국내 수용태세 개선을 통해 국내·외 관광객이 더욱 편리하고 쾌적하게 여행할 수 있는 기반을 조성하고자 함.

2. 관광불편신고센터 운영현황

1) 관광불편신고센터 주요 연혁

- 1977. 6. 관광불편신고센터 설치(관광사업 개선전담반 내)
- 1978. 4. 한국관광공사에서 동 센터 전담(단, 서울지역 대상)
- 1986. 3. 관광불편신고센터 운영요령 제정
- 1987. 7. 관광불편신고센터를 전국 13개 시·도 관광과 및 7개 시·군으로 확대 설치, 운영
- 1995. 10. 한국일반여행업협회 관광불편신고처리위원회 발족
- 2006. 4. 한국일반여행업협회 여행불편처리센터 설립
 - * 현재 공사 및 한국여행업협회(KATA)를 포함, 전국 24개 시·도·군에서 관광불편신고 센터를 설치 운영 중
- 2012. 10. 1330 관광안내전화를 통해 연중무휴·24시간 관광불편신고 접수
- 2012. 11. 관광불편신고센터 운영에 관한 규정 개정(문화체육관광부 훈령 제183호)

2) 공사 관광불편신고센터 운영현황

○ 운영방법

- 월~금요일까지(09:00~18:00), 담당 3인(영어, 일어, 중국어)
- 연중무휴, 24시간 : 관광안내전화 1330에서 상담·접수

○ 접수방법

전화, 팩스, 이메일, 공사 웹사이트, 방문 면담, 엽서, 서신 등

- 전 화 : 1330
- 팩 스 : (033)738-3620
- 이 메 일 : tourcom@knto.or.kr
- 웹사이트 : <http://kto.visitkorea.or.kr>>고객>관광불편신고센터
- 주 소 : (220-170) 강원도 원주시 세계로 10 한국관광공사 관광불편신고센터

○ 처리방법 : 사안에 따라 해당기관 이송 및 공사 직접처리

- 처리결과 회신 : 해당기관 및 공사에서 신고인에게 개별 통보
- 사후관리 : 처리결과에 따른 회신여부 관리, 연간 분석서 발간, 관계기관 및 업계의 불편 사항 사전 예방 및 제도 개선 도모

○ 접수실적 : 1,154건(2014년)

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

○ 관련업무

- 관광불편신고 안내문·엽서 제작 및 배포
- 타기관 운영 관광불편신고센터의 분기별 관광불편신고 처리현황 취합
- 관광경찰 업무지원

- 불편신고 처리 흐름도



3. 관광불편신고센터 운영에 관한 주요규정

(문화체육관광부 훈령 183호, 2012. 11. 12 개정)

1) 신고센터(제3조)

- 한국관광공사 사장은 제1항의 효율적 추진을 위하여 관광안내전화, 관광불편신고센터 및 여행불편신고센터 신고전화를 1330 번호로 통합운영하며, 관광통역안내 BBB 코리아와도 상호 협의하여 공조체제를 유지하여야 한다.

2) 처리기관(제7조)

- 문화체육관광부
 - 관할 관광사업체에 관련된 행정조치, 정책적 건의사항 등
- 한국관광공사
 - 감사내용 및 안내사항
 - 전화·방문 신고 사항 중 신고인이 출국 이전에 조치를 요하는 사항

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

- 한국여행업협회
 - 여행업과 관련된 불편사항

3) 안내문 등 제작·배포

- 한국관광공사는 게시용 안내문 및 신고엽서를 일괄제작하여 시·도 및 한국관광협회중앙회와 한국여행업협회 등에 공급하고, 이를 관련업소에 배포해 줄 것을 요청할 수 있다.

4) 보고 등(제12조)

- 처리기관의 장은 처리내용을 취합하여 별지 제4호 서식, 별지 제5호 서식에 의거 매분기 익월 15일까지 한국관광공사사장에게 통보하여야한다.

- 한국관광공사사장은 별지 제6호서식에 의거 매년 관광불편신고 종합분석 결과를 다음연도 2월 말까지 작성하여 문화체육관광부장관에게 제출하여야 한다.

II 관광불편신고 현황

1. 관광불편신고 연도별 접수현황(2001~2014년)

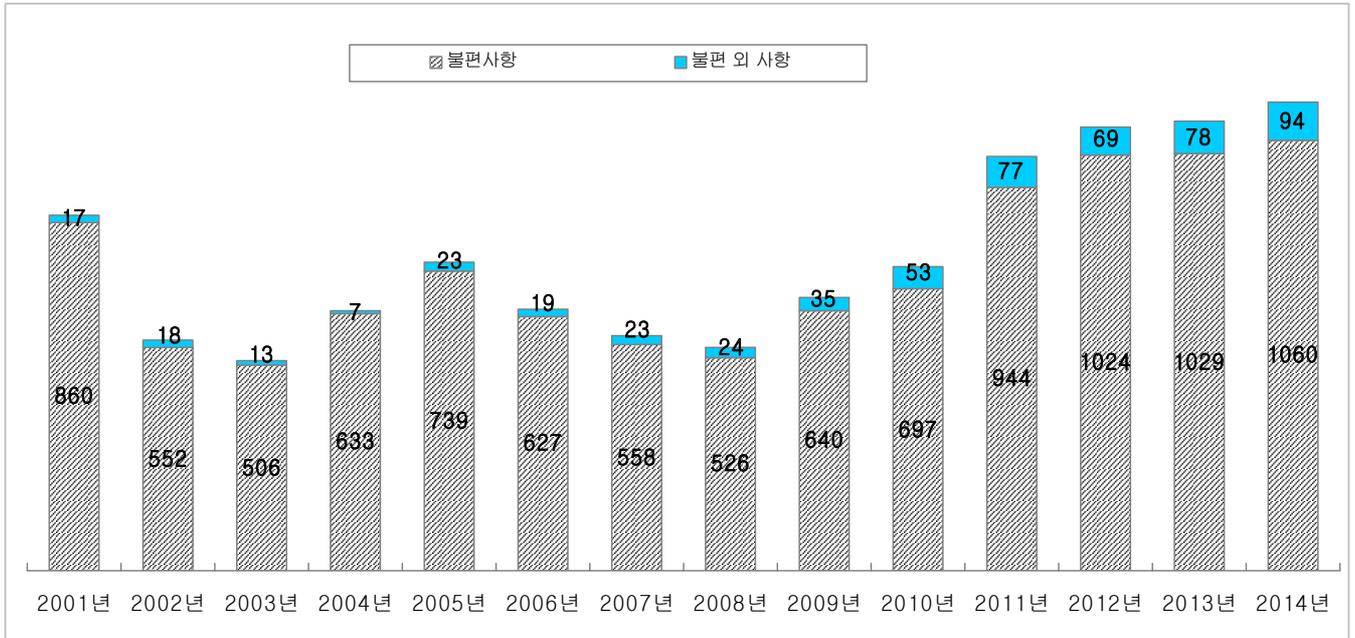
- 관광불편신고는 2002년 전후 월드컵 개최와 맞물려 각종 관광환경 개선 조치가 집중적으로 이루어짐에 따라 전년 대비 큰 폭으로 감소한 반면, 2004년 주 5일제 실시와 더불어 관광인구가 양적으로 성장하였고, 이에 따라 불편신고 역시 다시 증가 추세를 보임.
- 한편, 2006년 이후에는 한국일반여행업협회 여행불편처리센터 개소와 함께 여행불편신고 관련 접수창구가 다각화 되어 공사 불편신고센터로의 접수 건수가 감소하기 시작함. 또한 인터넷 실명 인증제에 따른 사이버 신고의 감소로 인해 불편신고 접수 건수가 더욱 감소하였으며, 2008년에는 경기침체로 인한 해외출국자수가 줄어들어 2006년 이래 3년간 불편신고 총 접수 건수가 감소 추세를 보였음.
- 2009년 이래 외래객 입국자 수는 매년 증가해 오고 있으며, 불편신고 접수 역시 함께 증가해 오고 있음. 방한 외래객 입국자 수는 2009년 약 780만 명, 2010년 약 880만 명, 2011년 약 980만 명, 2012년 약 1,114만 명, 2013년 약 1,218만 명, 2014년 1,420만 명 등으로 매년 높은 성장세를 이어오고 있으며, 불편신고 접수 건수 역시 2009년 이래 3년간 두자리 수 증가율을 지속해 오던 중 2011년 1,021건, 2012년 1,093, 2013년 1,107건으로 소폭의 증가추세를 보여 왔음.
- 2014년 불편신고는 전년대비 47건 증가한 1,154건이 접수되었으며, 그 중 불편사항은 1,060건, 불편 외 사항은 94건으로, 전체 증가 건수 중 상당 부분을 불편 외 사항이 차지하고 있음.

【표 1】 연도별 불편신고 접수현황(2001~2014년)

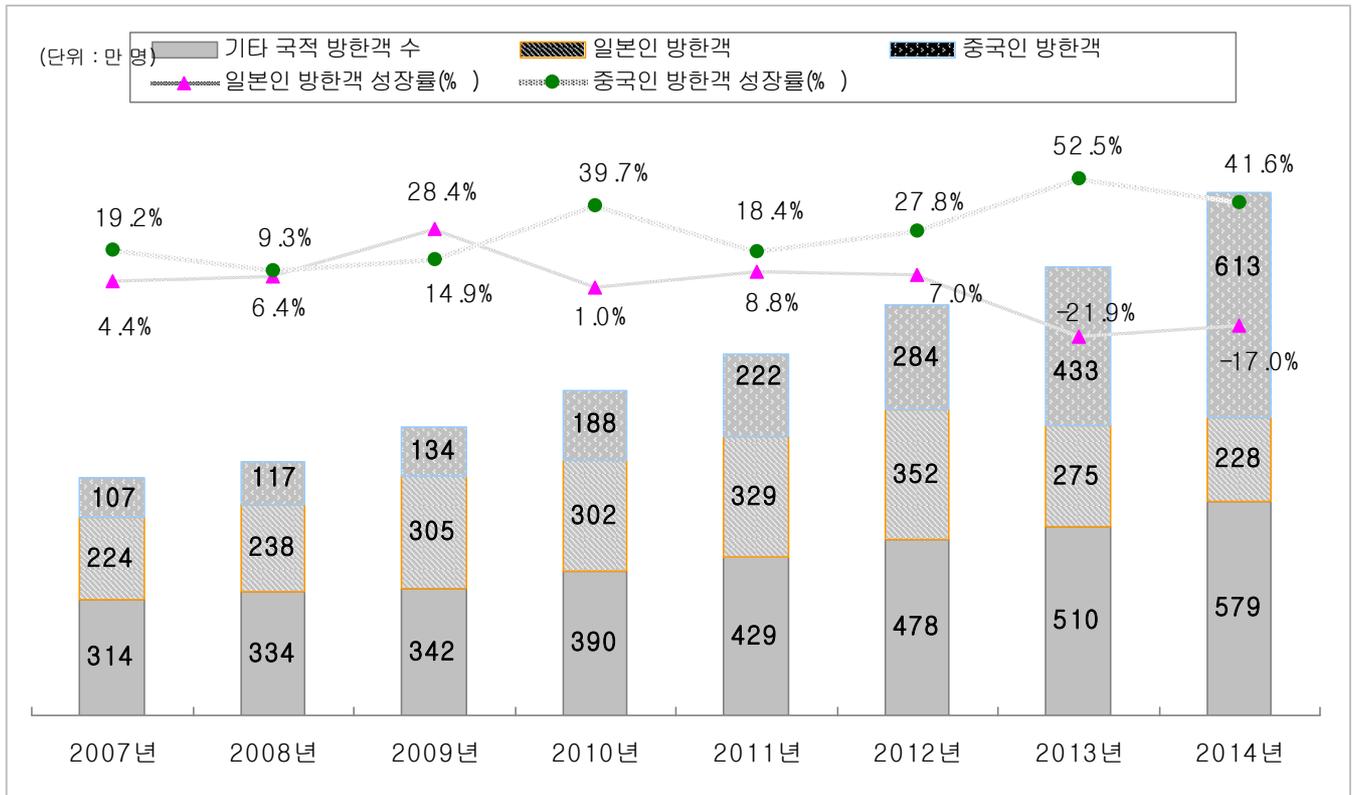
(단위 : 건)

연 도	불편사항	불편 외 사항	총 접수 건수
2001	860	17	877
2002	552	18	570
2003	506	13	519
2004	633	7	640
2005	739	23	762
2006	627	19	646
2007	558	23	581
2008	526	24	550
2009	640	35	675
2010	697	53	750
2011	944	77	1,021
2012	1,024	69	1,093
2013	1,029	78	1,107
2014	1,060	94	1,154

【그림 1】 연도별 불편신고 접수현황(2001~2014년)



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



(출처: 한국관광공사 연간 관광통계)

2. 관광불편신고 유형별 접수현황

1) 관광불편신고 유형별 접수현황

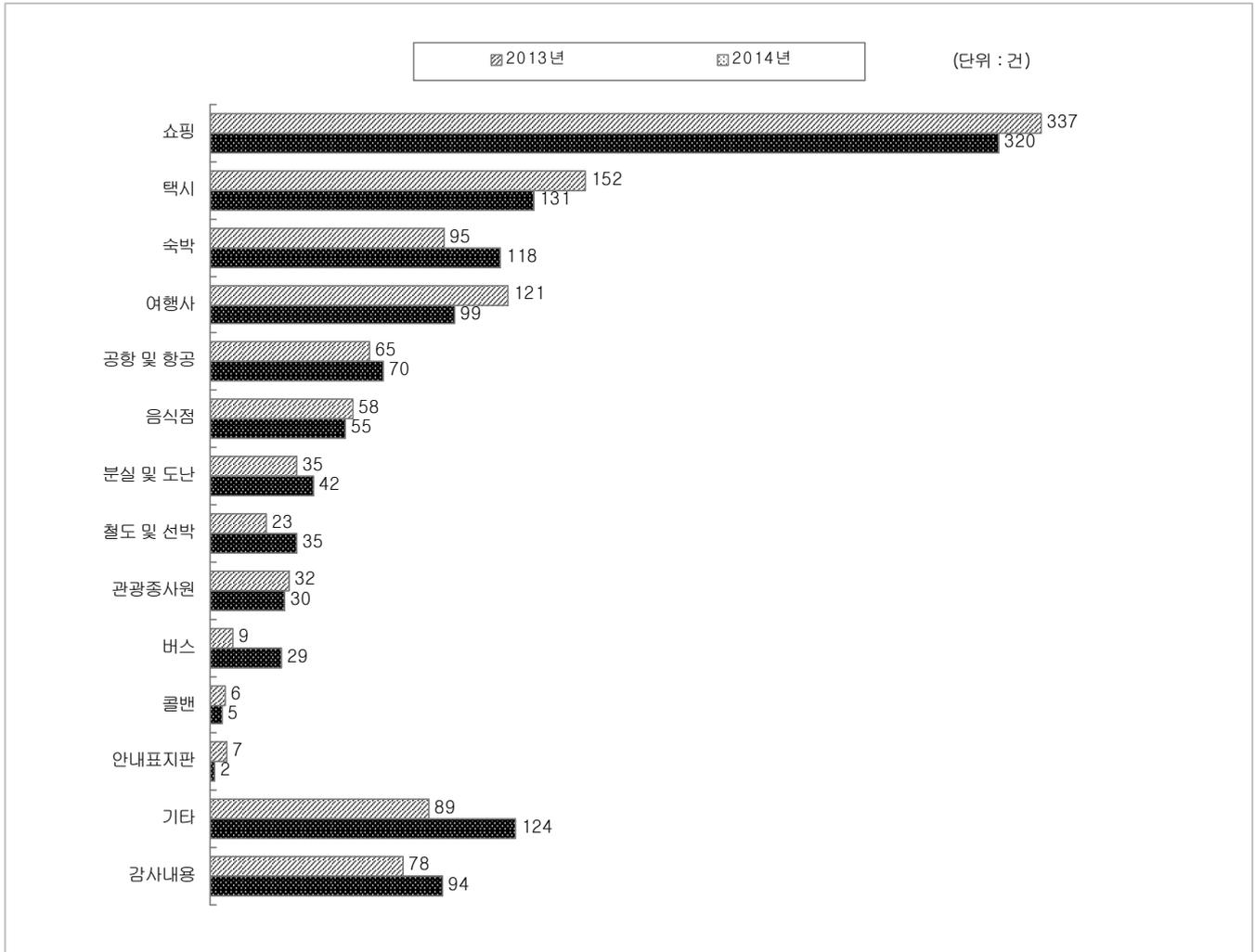
- 최근 4년간 관광불편신고 유형별 접수현황에 따르면 불편 유형 중 가장 높은 비율을 차지하는 '쇼핑' 관련 불편접수는 2011년 전체 1,021건 중 감사내용 77건을 제외한 불편사항 944건 중 26.9%(254건), 2012년 불편사항 1,024건 중 31.6%(324건), 2013년에는 불편사항 1,029건 중 32.8%(337건)로 지속적으로 증가세를 유지해 왔으나, 2014년 전체 1154건 중 감사내용 94건을 제외한 1,060건 중 30.2%(320건)로 전년대비 소폭 하락함.
- 다음으로 '택시' 관련 불편접수가 131건으로 2013년에 비해 신고 건수는 21건 감소했으며, 구성 비율은 12.4%로 2013년 대비 2.4%p 감소해 쇼핑 관련 불편신고에 이어 높은 신고 건수를 보이고 있음.
- 한편, '숙박' 관련 불편접수는 전년대비 23건 증가한 118건으로 구성비 역시 11.1%로 전년대비 소폭 상승했으며, '여행사' 관련 불편접수는 2013년에 비해 22건 감소해 9.3%(99건)를 차지하고 있음. '공항 및 항공' 관련 불편은 전년대비 5건 상승해 6.6%(70건)로 나타남.
- 그 밖에 '음식점' 관련 불편접수는 55건으로 전년대비 3건 감소해 구성비 5.2%를 차지했으며, '분실 및 도난'은 42건으로 전년대비 7건 증가, '철도 및 선박'은 전년대비 12건 증가한 35건(3.3%), '관광종사원'은 전년대비 유사한 30건으로 나타남. 한편, '콜밴' 관련 불편접수는 5건으로 전년 수준을 유지함.
- 불편 외 사항(감사내용 및 여행소감)은 전년대비 16건 증가해 94건을 기록함.

【표 2】 관광불편신고 유형별 접수현황(2011~2014년)

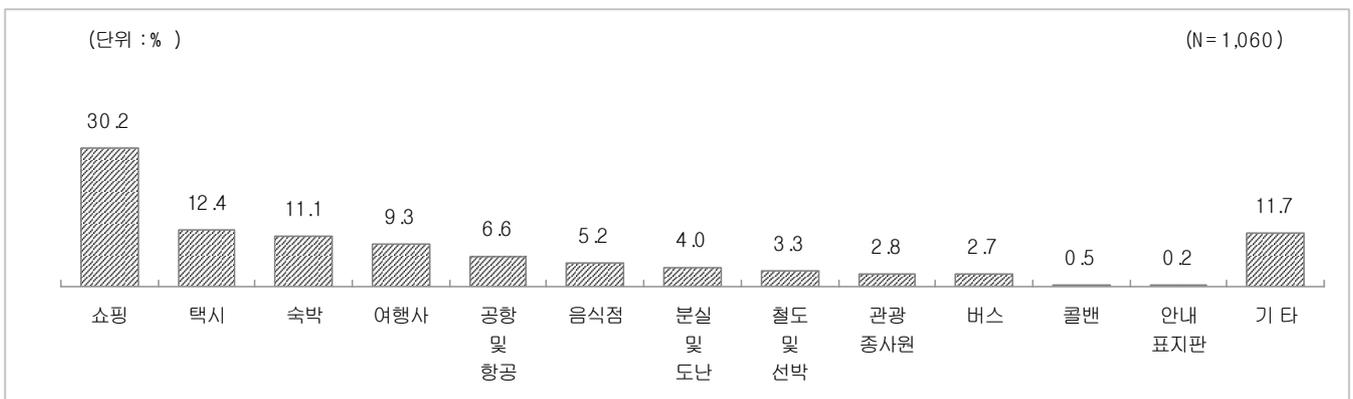
(단위 : 건, %)

유형	2011년		2012년		2013년		2014년		
	건수	구성비	건수	구성비	건수	구성비	건수	구성비	
불편 사항	쇼핑	254	26.9	324	31.6	337	32.8	320	30.2
	택시	108	11.4	118	11.5	152	14.8	131	12.4
	숙박	101	10.7	86	8.4	95	9.2	118	11.1
	여행사	156	16.5	137	13.4	121	11.8	99	9.3
	공항 및 항공	49	5.2	64	6.3	65	6.3	70	6.6
	음식점	41	4.3	45	4.4	58	5.6	55	5.2
	분실 및 도난	37	3.9	61	6.0	35	3.4	42	4.0
	철도 및 선박	35	3.7	28	2.7	23	2.2	35	3.3
	관광종사원	36	3.8	32	3.1	32	3.1	30	2.8
	버스	31	3.3	27	2.6	9	0.9	29	2.7
	콜밴	24	2.5	22	2.1	6	0.6	5	0.5
	안내표지판	4	0.4	6	0.6	7	0.7	2	0.2
기타	68	7.2	74	7.2	89	8.6	124	11.7	
소계	944		1,024		1,029		1,060		
불편 외 사항	감사내용	77		69		78		94	
계		1,021	100.0	1,093	100.0	1,107	100.0	1,154	100.0

【그림 3】 전체 불편신고 유형별 접수현황(2013~2014년)

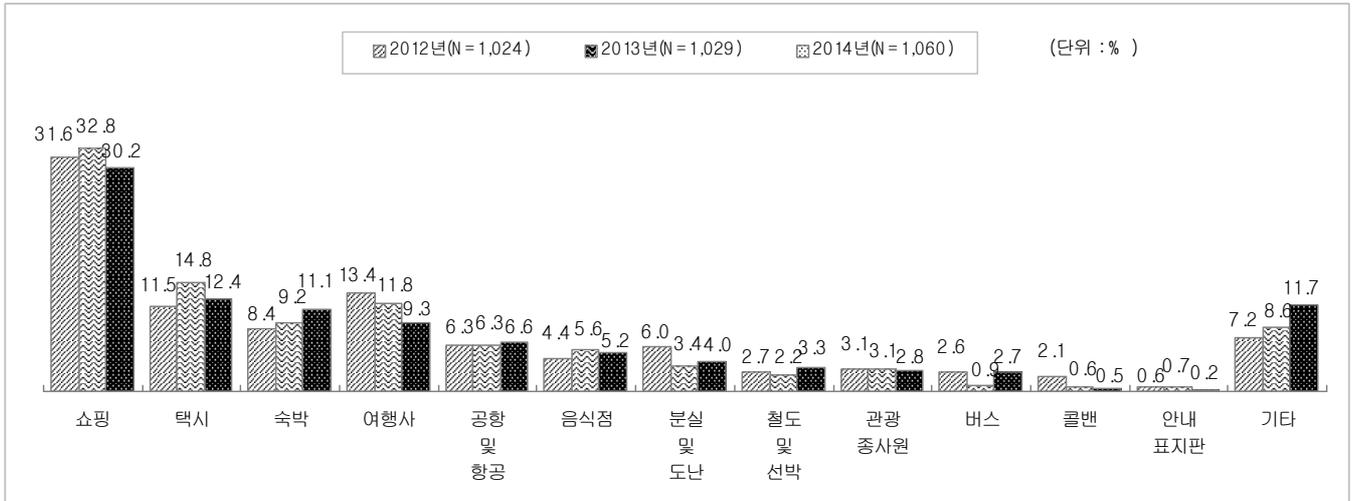


【그림 4】 2014년 불편사항 유형별 분포1)



1) 불편사항을 전체로 한 비율로 '불편 외 사항'은 제외함

[그림 5] 불편사항 유형별 접수 비율(2012~2014년)²⁾



2) 관광불편신고 유형별 불편내용

- 관광불편신고 유형별 불편내용 분석에 따르면, 쇼핑 관련 불편으로 접수된 320건의 불편사항의 세부 분류 중 '기타(불친절, 가격시비)'가 67.8%로 가장 많은 비율을 차지했으며, '제품 및 맞춤불량'(13.1%), '환불 및 제품 교환요청'(9.7%), '택송지연 및 내역오류'(9.4%) 순으로 나타남. '택송지연 및 내역오류'는 2012년 이래 구성비가 계속해서 낮아지는 추세를 보임.
- 택시 관련 불편신고는 131건 접수되었는데, 2013년과 마찬가지로 '부당요금 징수 및 미터기 사용거부'(53.4%)가 가장 높은 비율을 차지했으며, 그 밖에 '난폭운전 및 우회운전'(16.0%), '운전사 불친절'(13.7%) 등이 주된 세부 유형으로 집계됨.
- 숙박 관련 불편신고는 118건으로 전년에 2위 항목이었던 '예약취소 및 위약금'(22.9%)이 가장 많았고, '시설 및 위생관리 불량'(21.2%), '서비스 불량'(16.9%) 등이 주된 세부 유형임. 숙박 관련 불편신고의 세부 유형에서 '서비스 불량'의 비율은 2012년 이래 지속적으로 감소함.
- 여행사 관련 불편신고에서는 '안내서비스 불량'(35.4%)과 '계약조건 불이행'(19.2%)이 1~2순위를 차지하고 있으며, '옵션상품 등 쇼핑 관련'은 전년대비 다소 구성비가 2배 증가한 18.2%로 나타남. 공항 및 항공 관련 불편신고에서는 '공항시설 이용'과 관련한 불편접수가 32.9%를 차지하여 가장 많았고, 다음으로 '항공사 운영관리 미흡'(25.7%), 'CIQ 관련'(21.4%), '공항버스'(10.0%) 순으로 나타남. '공항시설 이용' 및 '항공사 운영관리 미흡' 유형의 비율이 증가하고, '공항버스' 유형이 감소를 보임.

2) 불편사항을 전체로 한 비율로 '불편 외 사항'은 제외함

【표 3】 2012~2014년 불편사항 유형별 주요 불편내용

(단위 : %)

유형	세부 불편 내용	2012 구성비	2013 구성비	2014 구성비	유형	세부 불편 내용	2012 구성비	2013 구성비	2014 구성비
쇼핑 (320건)	제품 및 맞춤불량	8.6	10.1	13.1	공항 및 항공 (70건)	공항시설 이용	37.5	26.2	32.9
	환불 및 제품교환요청	21.0	9.5	9.7		항공사 운영관리 미흡	25.0	18.5	25.7
	택송지연 및 내역오류	16.0	14.2	9.4		CIQ 관련	10.9	24.6	21.4
	기타(불친절, 가격시비)	54.3	66.2	67.8		공항버스	14.1	21.5	10.0
택시 (131건)	부당요금 징수 및 미터기 사용거부	59.3	57.2	53.4	음식점 및 선박 (55건)	기타	12.5	9.2	10.0
	난폭운전 및 우회운전	10.2	16.4	16.0		서비스 불량	22.2	31.0	27.3
	운전사 불친절	16.1	14.5	13.7		부당요금 청구	24.4	31.0	21.8
	승차거부 및 도중하차 강요	4.2	6.6	9.2		비싼 음식가격 및 가격표시 불량	6.7	19.0	14.5
	운전사 호객행위	1.7	0.7	0.8		음식품질 및 위생관리 상태 불량	22.2	5.2	14.5
	기타	8.5	4.6	6.9		기타	24.4	13.8	21.8
숙박 (118건)	예약취소 및 위약금	14.0	18.9	22.9	철도 및 선박 (35건)	철도	46.4	43.5	71.4
	시설 및 위생관리 불량	17.4	17.9	21.2		지하철	21.4	39.1	17.1
	서비스 불량	27.9	23.2	16.9		선박	32.1	17.4	11.4
	과다·부당요금 징수	11.6	8.4	7.6	관광 중사원 (30건)	응대태도 불량 및 불친절	40.6	43.8	70.0
	예약조건 불이행 및 허위광고	15.1	3.2	7.6		무성의한 태도	21.9	12.5	13.3
	도난 및 분실	3.5	3.2	5.1		미숙한 안내서비스	15.6	31.3	10.0
	기타	10.5	25.3	18.6		기타	21.9	12.5	6.7
여행사 (99건)	안내서비스 불량	21.2	33.1	35.4	콜밴 (5건)	과다요금 징수	77.3	66.7	100.0
	계약조건 불이행	13.9	14.0	19.2		택시유사표시	22.7	33.3	-
	옵션상품 등 쇼핑 관련	16.1	9.1	18.2		무등록 차량	-	-	-
	계약해지 및 환불	36.5	30.6	16.2		기타	-	-	-
	부당요금 징수	3.6	0.8	1.0					
	기타	8.8	12.4	10.1					

3. 관광불편신고 국적별 접수현황

1) 관광불편사항 내·외국인 접수현황

- 내·외국인별 불편사항 접수현황에 따르면 내국인은 2012년 127건, 2013년 148건, 2014년 172건으로 증가추세를 보임. 신고 유형에서는 '여행사' 관련 불편접수가 2013년 보다 소폭 증가해 30.2%를 기록하고 있으며, '숙박' 관련 불편신고가 다음 순위로 19.8%를 차지하고 있음. 내국인 불편접수 현황은 유형별 증감은 있으나 1위~4위 유형의 순서는 전년과 동일하게 유지됨.
- 외국인의 경우 2012년 897건에서 2013년에는 881건으로 전년대비 다소 감소하였으나, 2014년에는 888건으로 전년대비 소폭 증가함. 유형별로는 '쇼핑' 관련 불편접수가 317건으로 계속해서 1순위를 차지하고 있으며, '택시' 관련 불편이 2위로 집계되어 128건(14.4%)을 기록함. 또한, '여행사' 관련 불편이 47건으로 5.3%를 차지하여 2013년 80건에서 2014년 47건으로 절반 수준으로 감소한 것으로 나타남.

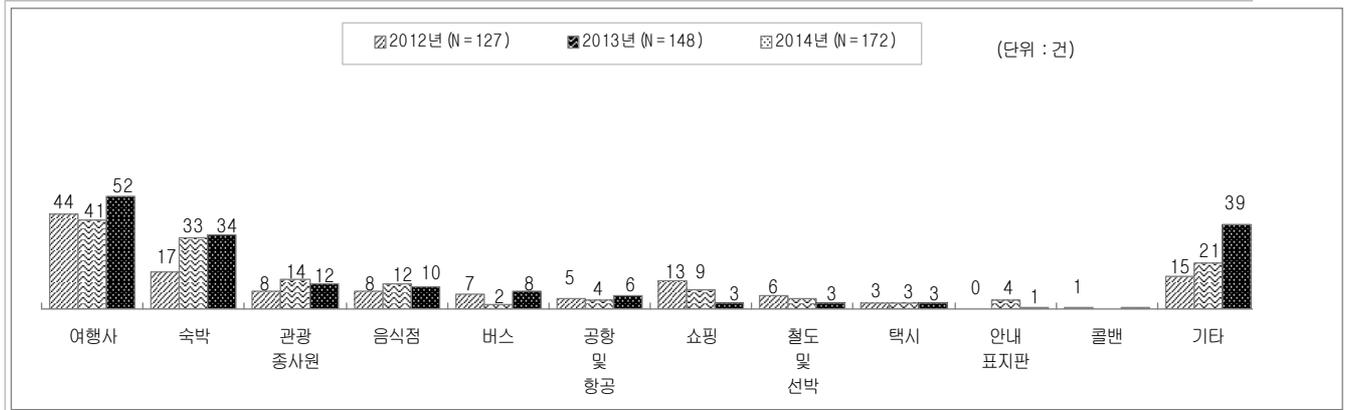
【표 4】 불편사항 내·외국인 접수현황(2012~2014년)³⁾

(단위 : 건, %)

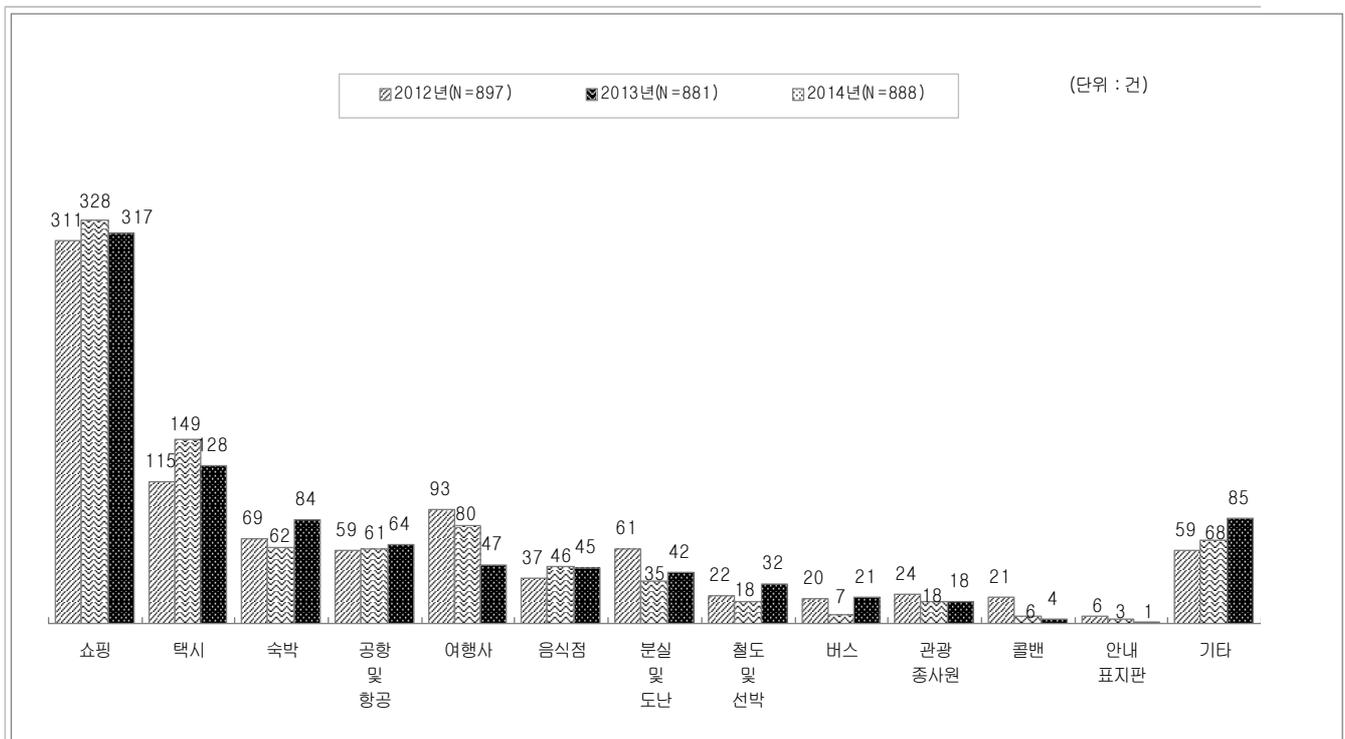
유형	내국인						유형	외국인					
	2012년		2013년		2014년			2012년		2013년		2014년	
	건수	구성비	건수	구성비	건수	구성비		건수	구성비	건수	구성비	건수	구성비
여행사	44	34.6	41	27.7	52	30.2	쇼핑	311	34.7	328	37.2	317	35.7
숙박	17	13.4	33	22.3	34	19.8	택시	115	12.8	149	16.9	128	14.4
관광종사원	8	6.3	14	9.5	12	7.0	숙박	69	7.7	62	7.0	84	9.5
음식점	8	6.3	12	8.1	10	5.8	공항 및 항공	59	6.6	61	6.9	64	7.2
버스	7	5.5	2	1.4	8	4.7	여행사	93	10.4	80	9.1	47	5.3
공항 및 항공	5	3.9	4	2.7	6	3.5	음식점	37	4.1	46	5.2	45	5.1
쇼핑	13	10.2	9	6.1	3	1.7	분실 및 도난	61	6.8	35	4.0	42	4.7
철도 및 선박	6	4.7	5	3.4	3	1.7	철도 및 선박	22	2.5	18	2.0	32	3.6
택시	3	2.4	3	2.0	3	1.7	버스	20	2.2	7	0.8	21	2.4
안내표지판	-	-	4	2.7	1	0.6	관광종사원	24	2.7	18	2.0	18	2.0
콜밴	1	0.8	-	-	1	0.6	콜밴	21	2.3	6	0.7	4	0.5
분실 및 도난	-	-	-	-	-	-	안내표지판	6	0.7	3	0.3	1	0.1
기타	15	11.8	21	14.2	39	22.7	기타	59	6.6	68	7.7	85	9.6
총계	127	100.0	148	100.0	172	100.0	총계	897	100.0	881	100.0	888	100.0

3) 불편유형은 2014년 순위 기준이며, '불편 외 사항(감사내용)'은 제외된 현황임

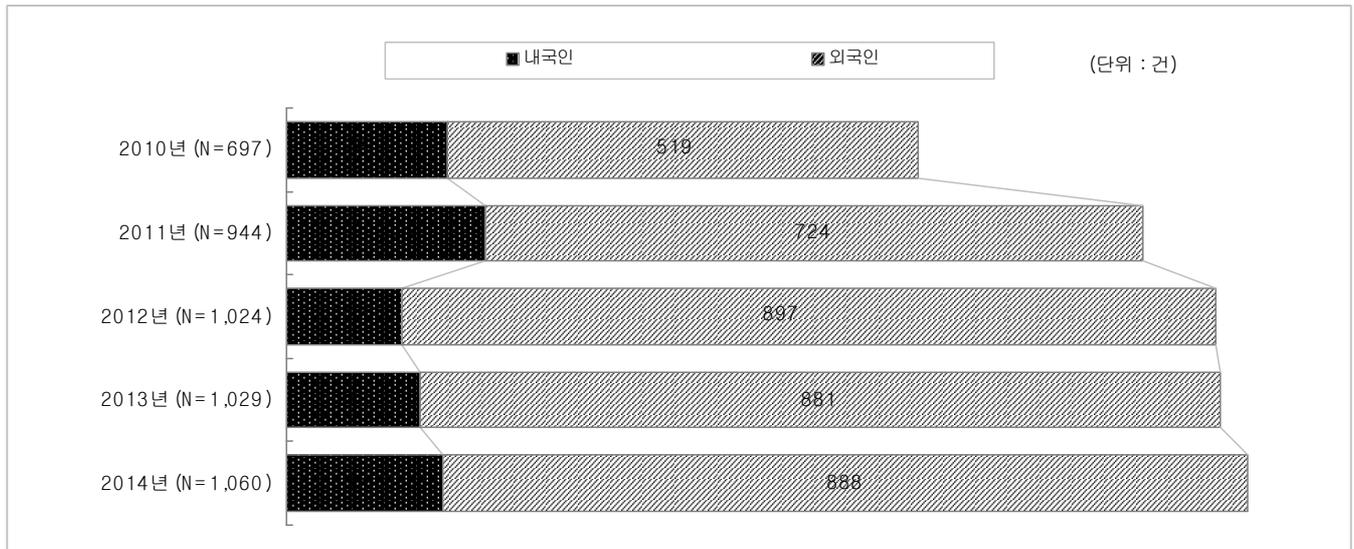
[그림 6] 불편사항 내국인 유형별 접수현황(2012~2014년)



[그림 7] 불편사항 외국인 유형별 접수현황(2012~2014년)



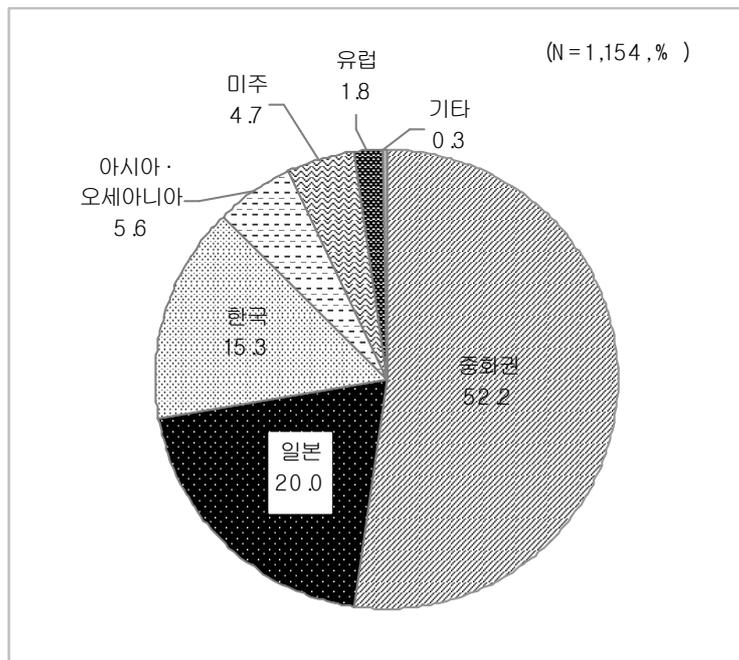
【그림 8】 내·외국인 불편사항 접수현황(2010~2014년)



2) 관광불편신고 국적별 접수현황

- 2014년 관광불편신고 1,154건의 국적별 현황에 따르면 중화권이 가장 많은 52.2%로 나타났으며, 다음으로 일본(20.0%), 한국(15.3%), 아시아·오세아니아(5.6%), 미주(4.7%), 유럽(1.8%)의 순으로 나타남.

【그림 9】 2014년 관광불편신고 국적별 접수현황4)



- 중화권 여행객의 불편신고 접수 건수는 방한 중화권 여행객의 증가와 함께 지속적으로 급격한 증가세를 이어오고 있으며, 2012년 406건(37.1%)에서 2013년 528건(49.8%)으로 전년대비 122건 증가했으며, 2014년에는 74건 증가한 602건으로 전체 불편신고 중 과반수가 넘는 52.2%를 차지하는 등 급증세를 계속해서 유지하고 있음.
- 일본인의 불편신고 접수 건수는 2012년 408건(37.3%)에서 2013년에는 전년대비 118건 감소한 290건(26.2%)으로 11.1%p 감소해 상대적으로 큰 폭의 감소를 나타낸 바 있으며, 2014년에도 59건이 감소(구성비 6.2%p 감소)되어 231건을 기록함.
- 한국인의 불편신고 접수 건수는 2014년 177건으로 전년대비 19건 증가했고, 구성비는 1.0%p 증가함.
- 아시아·오세아니아 여행객의 신고 접수는 전년에 비해 소폭 감소해 65건(5.6%), 미주 여행객의 신고 접수는 전년대비 소폭 증가한 54건(4.7%)을 기록함.

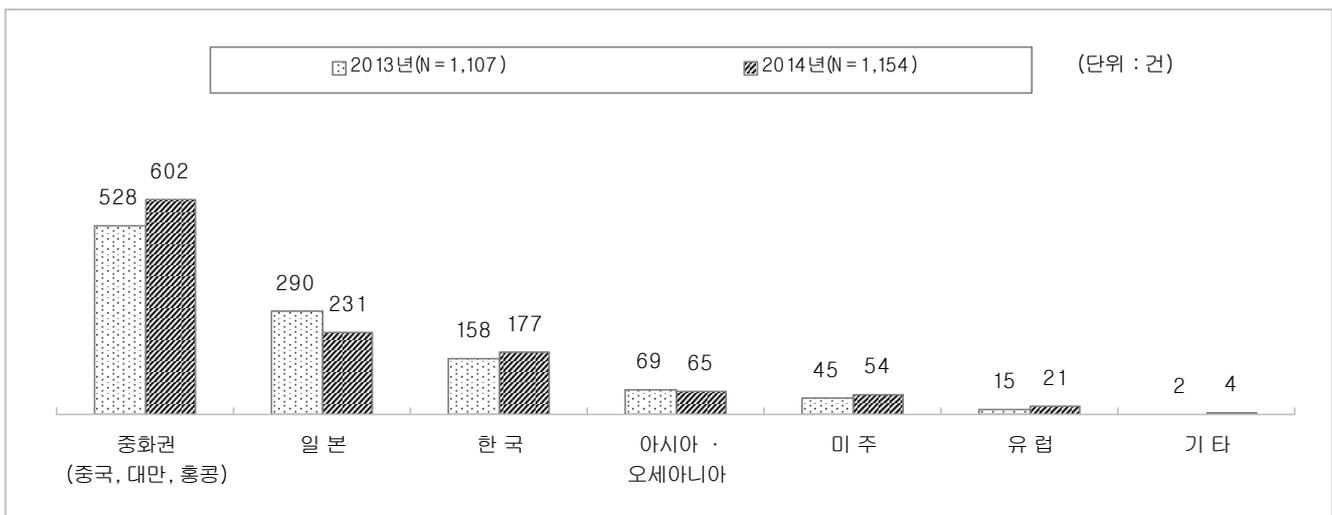
4) 불편 외 사항(감사내용) 포함 전체 접수 건수 기준임

【표 5】 관광불편신고 국적별 접수현황(2012~2014년)

(단위 : 건, %)

구 분	2012년		2013년		2014년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
중화권(중국, 대만, 홍콩)	406	37.1	528	47.7	602	52.2
일 본	408	37.3	290	26.2	231	20.0
한 국	131	12.0	158	14.3	177	15.3
아시아·오세아니아	78	7.1	69	6.2	65	5.6
미 주	38	3.5	45	4.1	54	4.7
유 럽	29	2.7	15	1.4	21	1.8
기 타	3	0.3	2	0.2	4	0.3
총 계	1,093	100.0	1,107	100.0	1,154	100.0

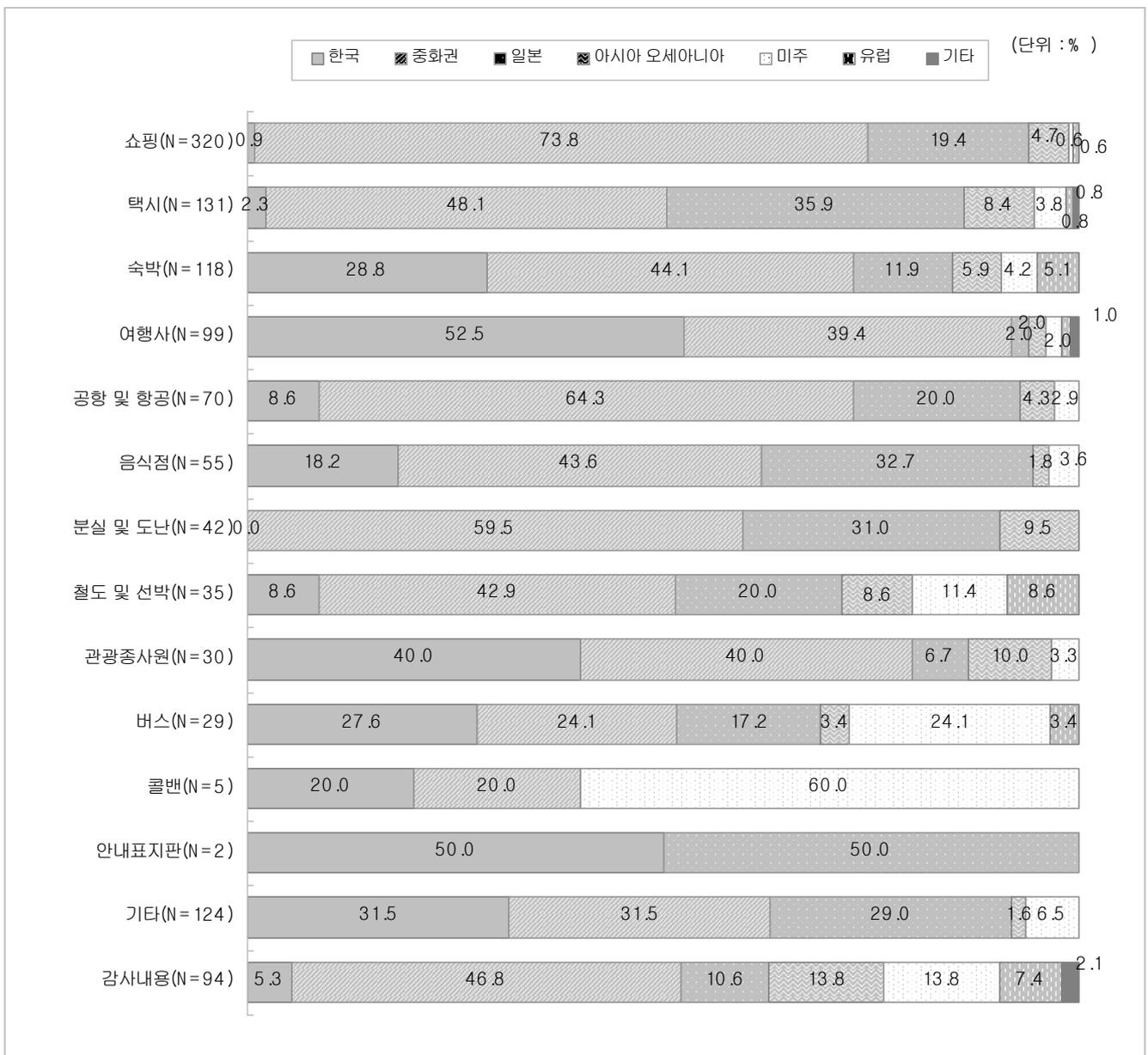
【그림 10】 관광불편신고 국적별 접수현황(2013~2014년)



3) 관광불편신고 유형별/국적별 접수현황

- 2014년 관광불편신고 유형에 대한 국적별 접수현황에 따르면 내국인 신고 비율이 높은 유형은 '여행사', '관광중사원', '숙박' 등으로 나타남.
- 중화권 여행객 신고 비율이 높은 유형은 '쇼핑', '공항 및 항공' 등이며, 일본인 여행객은 '택시', '음식점', '분실 및 도난' 관련 신고 비율이 높은 편임.

【그림 11】 2014년 관광불편신고 유형별/국적별 접수현황



- 최근 3년간의 불편신고 주요 접수 국가별 불편유형 분석 결과 내국인은 2013년 전년대비 19건 증가한 177건을 기록했으며, 불편 유형에서는 '여행사' 관련 접수가 52건으로 29.4%를 차지해 전년과 동일하게 가장 높은 순위로 나타남.
- 그 밖의 불편내용으로는 '숙박' 관련이 19.2%(34건)로 신고 건수와 구성비가 전년과 비슷한 수준임. 한편 '관광종사원' 관련은 12건으로 6.8%를 차지했고, '음식점' 관련은 10건으로 전년대비 2건 감소함.

【표 6】 관광불편신고 주요 국가별 접수현황(2012~2014년) : 한국

(단위 : 건, %)

구 분	2012년		2013년		2014년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
여행사	44	33.6	41	25.9	52	29.4
숙박	17	13.0	33	20.9	34	19.2
관광종사원	8	6.1	14	8.9	12	6.8
음식점	8	6.1	12	7.6	10	5.6
버스	7	5.3	2	1.3	8	4.5
공항 및 항공	5	3.8	4	2.5	6	3.4
쇼핑	13	9.9	9	5.7	3	1.7
철도 및 선박	6	4.6	5	3.2	3	1.7
택시	3	2.3	3	1.9	3	1.7
안내표지판	-	-	4	2.5	1	0.6
콜밴	1	0.8	-	-	1	0.6
기타	15	11.5	21	13.3	39	22.0
감사내용	4	3.1	10	6.3	5	2.8
총 계	131	100.0	158	100.0	177	100.0

- 2014년 전체 불편신고 접수 중 가장 많은 비율을 차지한 중화권 여행객의 불편신고 접수는 2014년 602건으로 전년대비 74건 증가한 것으로 나타나, 급증세를 유지하고 있음.
- 불편유형별 분석에 따르면 '쇼핑' 관련 불편신고가 39.2%(236건)로 가장 많았으며, 다음으로 '택시'(63건), '숙박'(52건), '공항 및 항공'(45건) 등의 순으로 높게 나타남. '쇼핑' 관련 불편신고는 전년대비 25건 증가한 반면, '여행사' 관련 불편신고는 전년대비 14건 감소해 2013년 3위에서 2014년 5위로 변화를 보임.

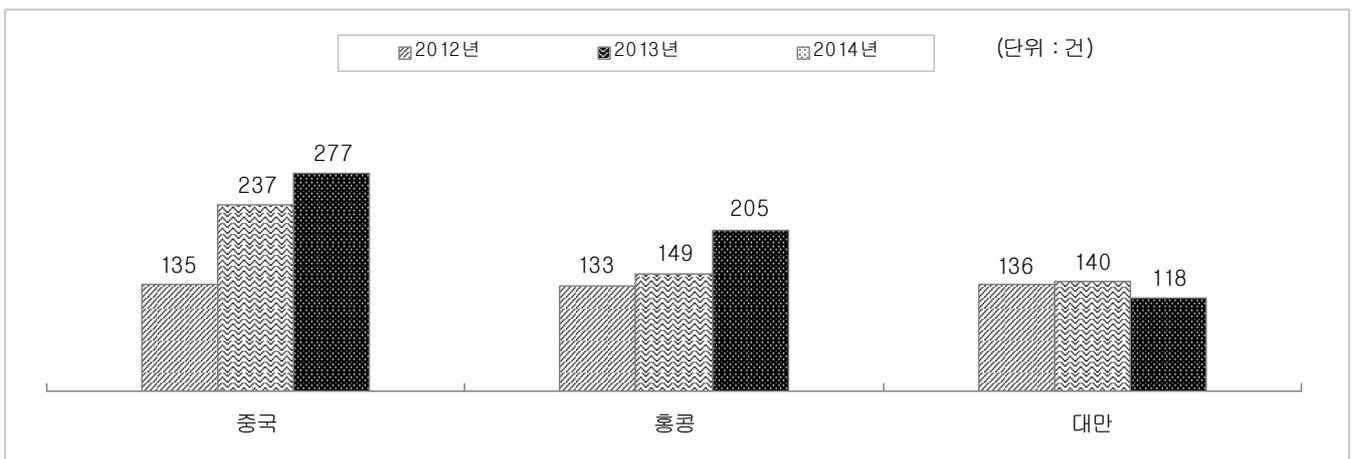
【표 7】 관광불편신고 주요 국가별 접수현황(2012~2014년) : 중화권

(단위 : 건, %)

구 분	2012년		2013년		2014년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
쇼 핑	124	30.5	211	40.0	236	39.2
택 시	30	7.4	64	12.1	63	10.5
숙 박	40	9.9	37	7.0	52	8.6
공항 및 항공	30	7.4	44	8.3	45	7.5
여행사	60	14.8	53	10.0	39	6.5
분실 및 도난	25	6.2	14	2.7	25	4.2
음식점	16	3.9	24	4.5	24	4.0
철도 및 선박	14	3.4	9	1.7	15	2.5
관광종사원	5	1.2	11	2.1	12	2.0
버 스	9	2.2	3	0.6	7	1.2
콜 렌	9	2.2	1	0.2	1	0.2
안내표지판	1	0.2	2	0.4	-	-
기 타	20	4.9	23	4.4	39	6.5
감사내용	23	5.7	32	6.1	44	7.3
총 계	406	100.0	528	100.0	602	100.0

- 중화권에 포함된 중국, 홍콩, 대만의 세부 국적별 현황을 분석하면, 불편신고 증가는 중국과 홍콩에서 주로 발생했으며, 특히 중국인의 불편접수가 2012년 135건에서 2013년 237건, 2014년 277건으로 전체적인 중화권 불편신고 증가 추세를 가속화하고 있음. 한편, 홍콩인의 불편신고 역시 전년대비 56건 증가해 중국인의 증가 건수를 앞섬.
- 대만은 2013년 140건에서 2014년 118건으로 22건 감소함.

【그림 12】 중화권 세부 국가별 관광불편신고 접수현황(2012~2014년)⁵⁾



5) 마카오인의 접수 건수(2건)를 제외한 주요 3개국의 결과만을 비교한 것임.

- 중화권 세부 국가별 불편신고 유형 분석 결과 중국, 대만, 홍콩 3개국 모두 '쇼핑' 관련 불편신고가 가장 높은 비율을 차지하고 있으며, 특히 중국인은 '쇼핑' 관련 불편접수 비율이 매우 높음. 또한, '여행사' 및 '택시' 관련 불편신고 역시 중국인이 가장 높은 신고 건수를 보이는 한편, '공항 및 항공' 관련 불편신고는 홍콩인이 중국인에 비해 높은 것으로 나타남.

【표 8】 관광불편신고 주요 국가별 접수현황(2014년) : 중화권 세부 국가별

(단위 : 건, %)

구 분	중국		홍콩		대만	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
쇼핑	131	47.3	61	29.8	44	37.3
여행사	29	10.5	6	2.9	4	3.4
택시	29	10.5	24	11.7	10	8.5
숙박	23	8.3	20	9.8	9	7.6
공항 및 항공	16	5.8	20	9.8	8	6.8
음식점	7	2.5	12	5.9	5	4.2
분실 및 도난	3	1.1	12	5.9	10	8.5
버스	2	0.7	2	1.0	3	2.5
관광중사원	1	0.4	7	3.4	4	3.4
철도 및 선박	1	0.4	7	3.4	7	5.9
콜밴	1	0.4	-	-	-	-
기타	13	4.7	20	9.8	5	4.2
감사내용	21	7.6	14	6.8	9	7.6
총 계	277	100.0	205	100.0	118	100.0

- 2013년 대비 불편신고 건수가 59건 감소한 일본인의 경우 2014년에 231건을 접수해 중화권 다음으로 불편신고 비율이 높은 국가로 집계됨.
- 일본인 여행객의 불편유형 분석 결과 '쇼핑' 관련 신고가 2014년에도 가장 높은 비율을 차지해 26.8%(62건)을 기록했으나, 불편접수 건수는 전년대비 40건 감소해 매년 감소추세를 보임. 다음으로 '택시'와 관련한 불편이 20.3%(47건)로 전년대비 18건 감소했으며, 그 밖에 '음식점' 18건(7.8%), '공항 및 항공' 및 '숙박' 각각 14건(6.1%) 순으로 나타남.
- 한편, 일본인 여행객의 '여행사' 관련 불편신고(2건, 0.9%) 역시 전년대비 감소를 보임.

【표 9】 관광불편신고 주요 국가별 접수현황(2012~2014년) : 일본

(단위 : 건, %)

구 분	2012년		2013년		2014년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
쇼 핑	170	41.7	102	35.2	62	26.8
택 시	67	16.4	65	22.4	47	20.3
음식점	14	3.4	15	5.2	18	7.8
공항 및 항공	18	4.4	10	3.4	14	6.1
숙 박	19	4.7	8	2.8	14	6.1
분실 및 도난	24	5.9	18	6.2	13	5.6
철도 및 선박	4	1.0	3	1.0	7	3.0
버 스	5	1.2	1	0.3	5	2.2
여행사	23	5.6	19	6.6	2	0.9
관광종사원	15	3.7	2	0.7	2	0.9
안내 표지판	4	1.0	1	0.3	1	0.4
콜 밴	4	1.0	3	1.0	-	-
기 타	27	6.6	31	10.7	36	15.6
감사내용	14	3.4	12	4.1	10	4.3
총 계	408	100.0	290	100.0	231	100.0

○ 그 밖의 기타 주요 국가별 불편신고 유형 분석 결과 미국인은 '버스', '숙박' 관련 불편신고 접수가 많은 편이며, 싱가포르인은 '쇼핑', '택시' 관련 신고가 상대적으로 많았음.

【표 10】 관광불편신고 주요 국가별 접수현황(2014년) : 기타 주요 국가별

(단위 : 건, %)

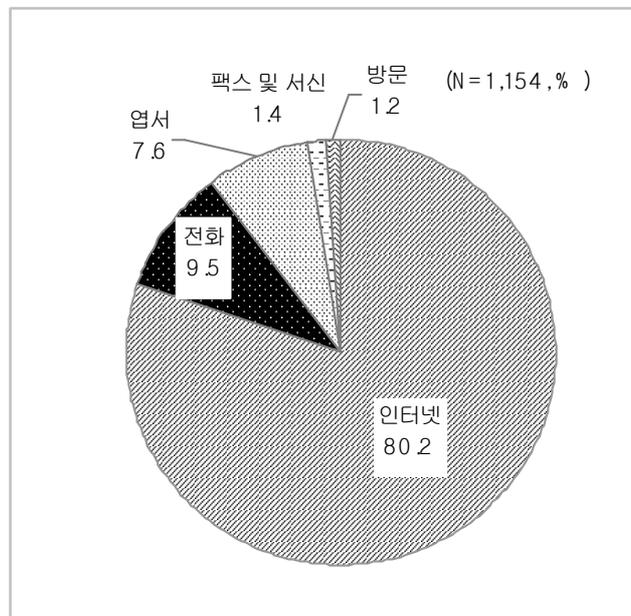
구 분	미국		싱가포르		말레이시아	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
버 스	7	14.3	-	-	-	-
숙 박	5	10.2	3	9.7	2	14.3
택 시	4	8.2	6	19.4	3	21.4
철도 및 선박	4	8.2	-	-	-	-
콜 밴	3	6.1	-	-	-	-
음식점	2	4.1	1	3.2	-	-
쇼 핑	2	4.1	10	32.3	3	21.4
여행사	1	2.0	1	3.2	-	-
관광종사원	1	2.0	3	9.7	-	-
공항 및 항공	-	-	1	3.2	1	7.1
분실 및 도난	-	-	1	3.2	1	7.1
기 타	8	16.3	-	-	1	7.1
감사내용	12	24.5	5	16.1	3	21.4
총 계	49	100.0	31	100.0	14	100.0

4. 관광불편신고 접수방법별 현황

1) 관광불편신고 접수방법별 현황

- 2014년 관광불편신고 접수방법별 현황에 따르면 전체 1,154건의 신고 중 80.2%가 인터넷으로 접수되어 가장 높은 비율을 차지했으며, 다음으로 '전화' 9.5%, '엽서' 7.6%, '팩스 및 서신' 1.4%, '방문' 1.2%의 순으로 나타남.
- 최근 3년간 접수방법 변화 분석 결과 '인터넷'을 통한 불편신고 접수 비율은 80% 전후를 계속해서 유지하고 있는 한편, 2013년 관광안내전화 1330을 통한 신고 접수가 포함되어 증가했던 전화 접수가 2014년에는 110건으로 9.5%로 소폭 감소한 반면, 감사내용의 증가와 함께 엽서 방식의 접수가 전년대비 소폭 증가한 것으로 나타남.

【그림 13】 2014년 관광불편신고 접수방법별 현황



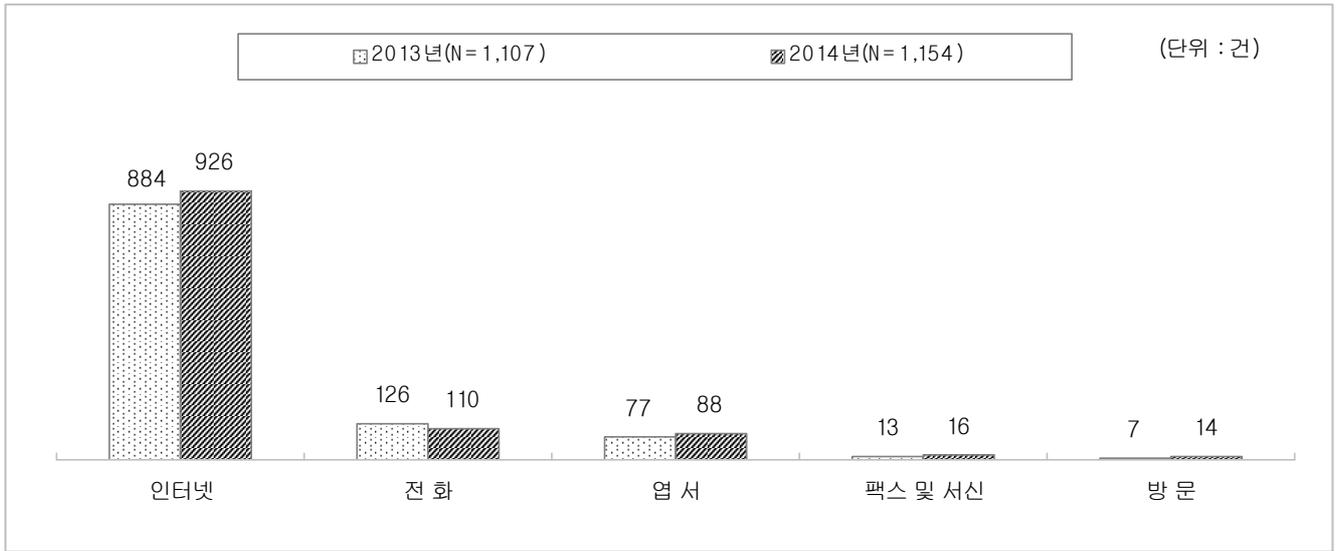
【표 11】 관광불편신고 접수방법별 현황(2012~2014년)

(단위 : 건, %)

구분	2012년		2013년		2014년	
	건수	구성비	건수	구성비	건수	구성비
인터넷	891	81.5	884	79.9	926	80.2
전화 ⁶⁾	85	7.8	126	11.4	110	9.5
엽서	85	7.8	77	7.0	88	7.6
팩스 및 서신	18	1.6	13	1.2	16	1.4
방문	14	1.3	7	0.6	14	1.2
총계	1,093	100.0	1,107	100.0	1,154	100.0

6) 2012년 10월부터 관광안내와 관광불편신고 상담 창구가 통합·일원화되어 관광안내전화 1330을 통한 접수가 포함되어 있으며, 2014년 전화 접수 건수 110건 중 30건이 1330을 통해 접수됨.

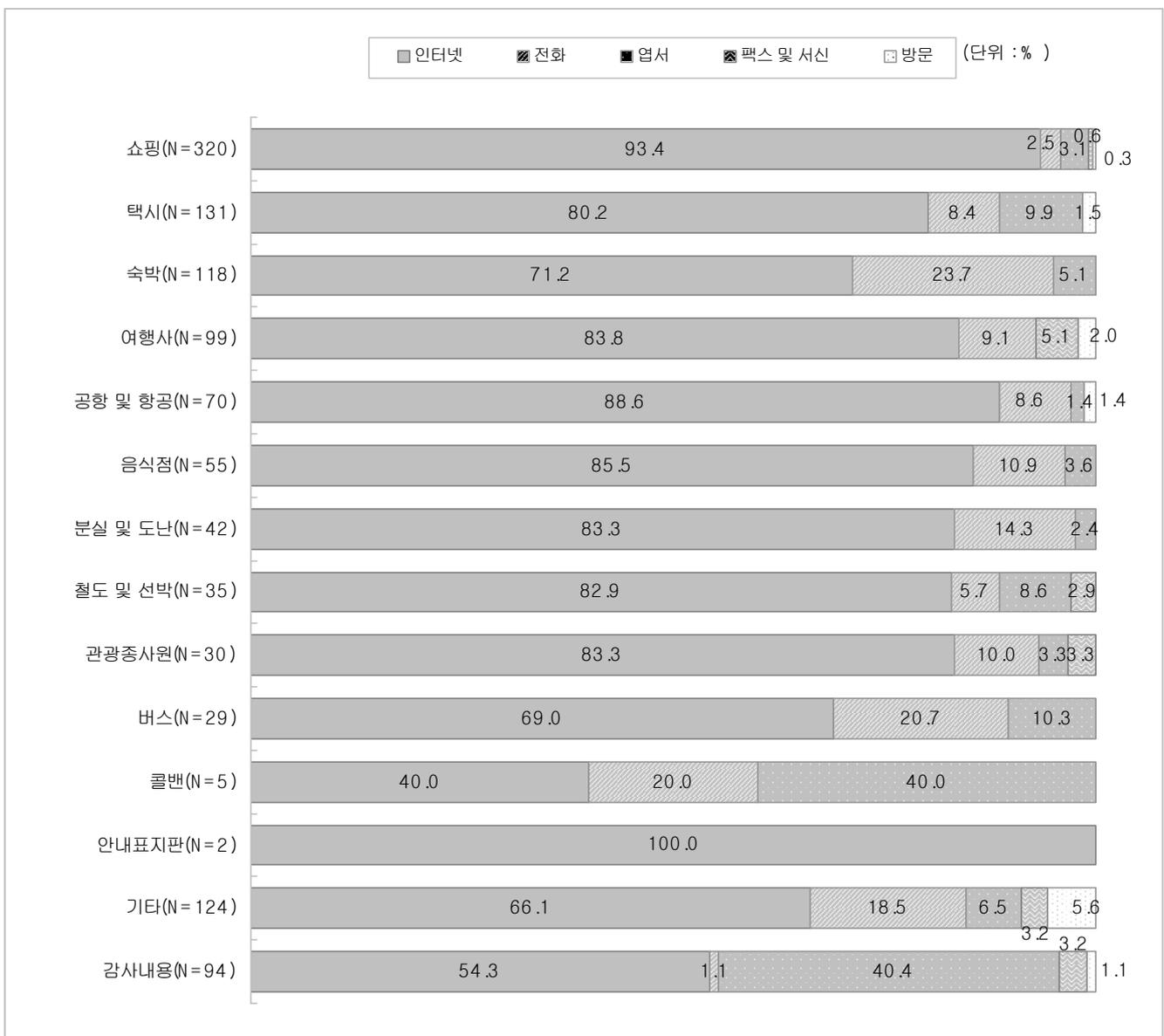
【그림 14】 관광불편신고 접수방법별 현황(2013~2014년)



2) 관광불편신고 유형별 접수방법 현황

- 2014년 불편신고 유형별 접수방법 분석 결과 인터넷을 통한 접수비율은 대부분 유형에서 높게 나타나며, 특히 '쇼핑', '공항 및 항공', '음식점' 등의 유형에서 보다 높게 나타남.
- 전화 접수는 '숙박', '버스', '콜밴' 등에서 상대적으로 높은 비율을 보였으며, 엽서 접수는 '감사내용' 외에 '버스', '택시', '철도 및 선박' 등 교통 관련 유형에서 다소 높은 편임.

【그림 15】 2014년 관광불편신고 유형별 접수방법 현황



3) 관광불편신고 국적별 접수방법 현황

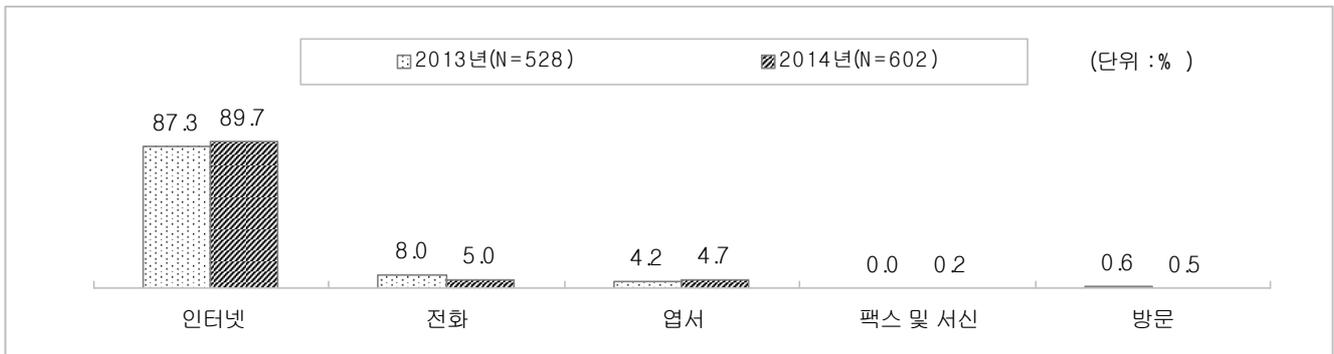
- 2014년 관광불편신고 국적별 접수방법에 따르면 인터넷 접수비율은 중화권 및 일본인 여행객이 상대적으로 높고, 미주/유럽 여행객은 엽서를 통한 접수비율이 다른 국가에 비해 높게 나타남.
- 전화 접수비율은 한국인이 27.1%로 다소 높은 편으로 나타남.

【그림 16】 2014년 관광불편신고 국적별 접수방법 현황

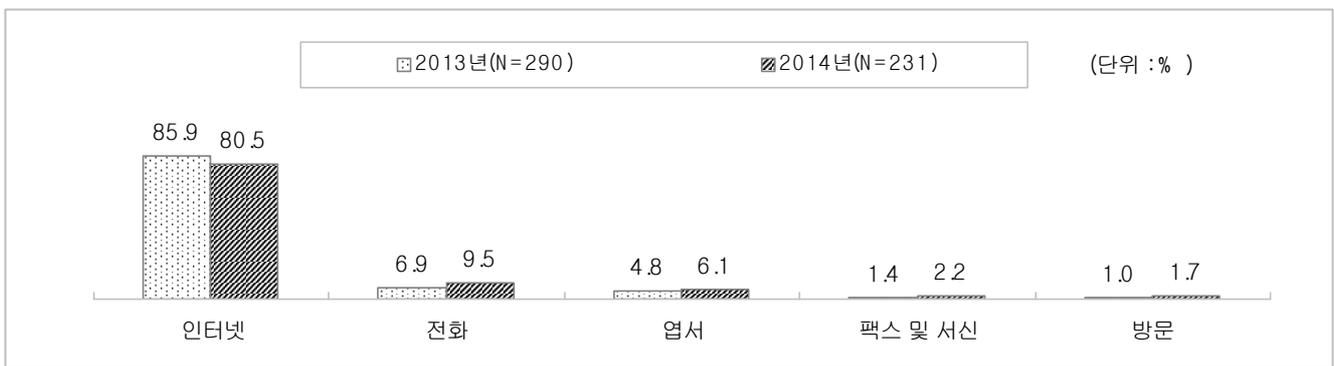


- 중화권 여행객의 불편신고 접수방법 변화 분석 결과 인터넷 이용 비율이 압도적으로 높아 전년과 거의 비슷한 분포를 보이고 있으며, 전화 접수의 비율은 소폭 감소함.
- 일본인의 경우에도 인터넷을 통한 접수가 가장 많았으며, 전화, 엽서 등 다른 방법 이용 비율은 근소한 차이로 증가함.
- 내국인의 경우 인터넷 접수 비율이 전년대비 48.7% 증가해 55.9%를 기록했으며, 전화(27.1%), 엽서(9.0%) 방식을 이용한 비율은 각각 소폭의 감소를 보임.

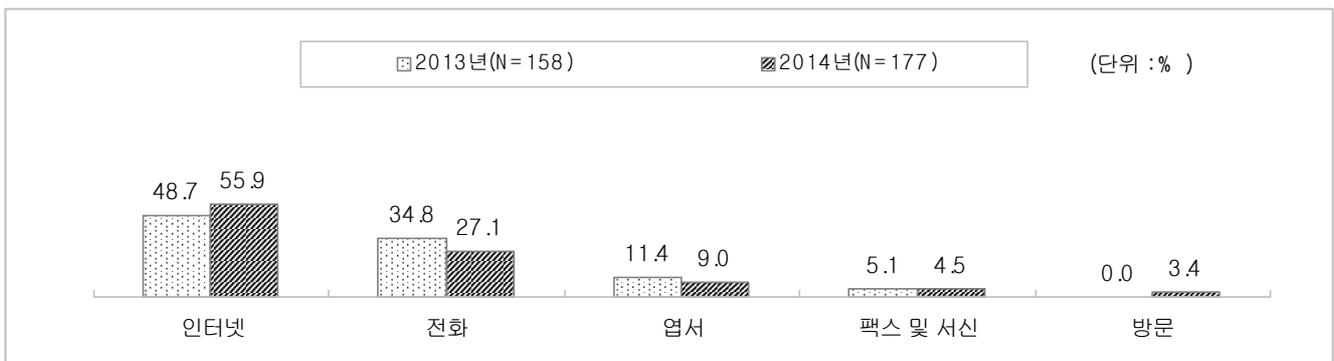
【그림 17】 국가별 관광불편신고 접수방법 현황(2013~2014년) : 중화권



【그림 18】 국가별 관광불편신고 접수방법 현황(2013~2014년): 일본



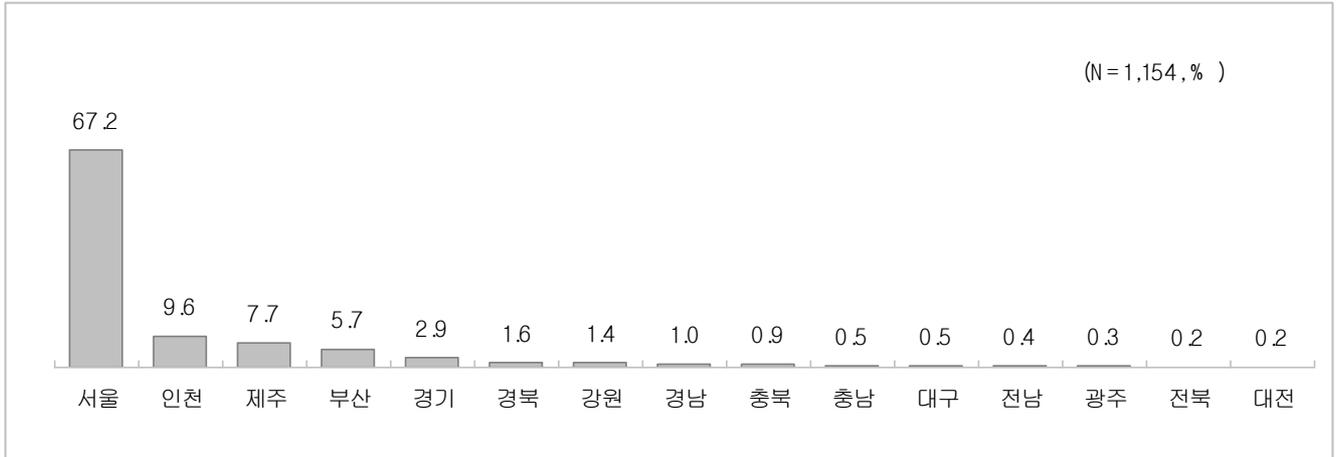
【그림 19】 국가별 관광불편신고 접수방법 현황(2013~2014년) : 한국



5. 관광불편신고 발생지역별 현황

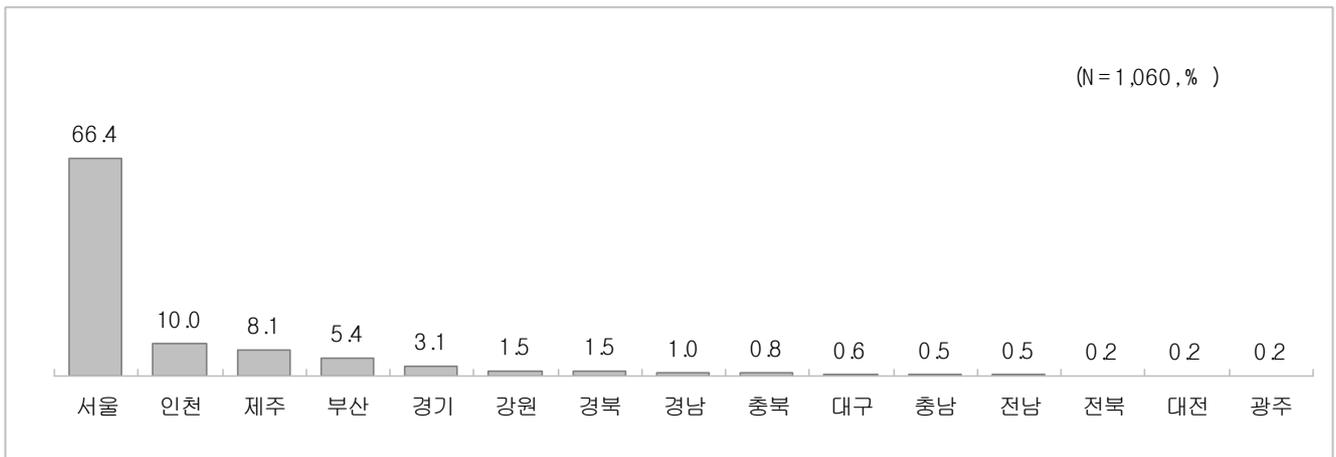
- 2014년 관광불편신고 발생지역별 현황에 따르면 전체 1,154건의 67.2%가 서울에서 발생했으며, 서울 외 지역에서는 인천(9.6%), 제주(7.7%), 부산(5.7%) 순으로 나타남.

【그림 20】 2014년 관광불편신고 발생지역별 현황⁷⁾



- 감사내용을 제외한 불편사항 1,060건만을 집계한 결과 역시 서울이 압도적으로 높은 66.4%, 인천(10.0%), 제주(8.1%), 부산(5.4%) 등으로 비율의 차이는 있으나 주요 지역 순위는 동일하게 나타남.

【그림 21】 2014년 관광불편신고 발생지역별 현황(감사내용 제외)⁸⁾

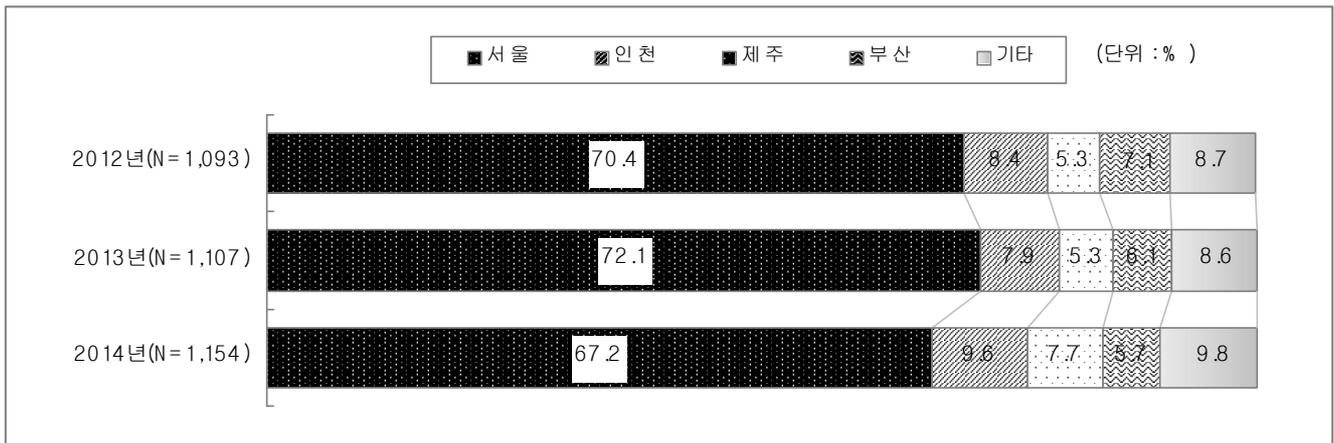


7) 여행사 관련 불편신고는 여행사의 소재 지역으로, 택시는 출발지 기준으로 분류함

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

- 대부분의 불편신고가 집중되고 있는 서울 지역 신고 비율이 2014년에도 67.2%로 가장 높게 나타나며, 인천, 제주, 부산 등 주요 지역의 불편신고 접수비율은 소폭의 증가 또는 하락을 보임.

【그림 22】 관광불편신고 발생지역별 비율(2012~2014년)



- 불편신고 지역을 국적별로 분석하면 외국인의 '서울' 지역 불편신고가 2011년 603건, 2012년 678건, 2013년 713건으로 증가추세를 보인데 반해, 2014년에는 686건으로 소폭 감소함.
- 인천(111건), 제주(89건), 부산(66건)과 같은 주요 지역의 불편신고는 최근 3년간 지속적으로 증가하거나 전년 수준을 유지해오고 있음.

【표 12】 관광불편신고 발생지역별 현황 - 내·외국인별(2012~2014년)

(단위: 건, %)

지역	2012년				2013년				2014년			
	내국인	외국인	계	구성비	내국인	외국인	계	구성비	내국인	외국인	계	구성비
서울	92	678	770	70.4	85	713	798	72.1	90	686	776	67.2
인천	17	75	92	8.4	4	84	88	7.9	9	102	111	9.6
제주	3	55	58	5.3	11	48	59	5.3	15	74	89	7.7
부산	13	65	78	7.1	7	60	67	6.1	10	56	66	5.7
경기	2	18	20	1.8	5	9	14	1.3	11	22	33	2.9
경북	-	17	17	1.6	6	8	14	1.3	5	13	18	1.6
강원	2	12	14	1.3	11	9	20	1.8	8	8	16	1.4
경남	-	7	7	0.6	9	4	13	1.2	9	2	11	1.0
충북	-	4	4	0.4	1	1	2	0.2	8	2	10	0.9
충남	-	1	1	0.1	3	3	6	0.5	3	3	6	0.5
대구	-	4	4	0.4	2	4	6	0.5	3	3	6	0.5
전남	1	14	15	1.4	5	1	6	0.5	5	-	5	0.4
광주	-	2	2	0.2	1	1	2	0.2	-	3	3	0.3
전북	1	5	6	0.5	6	3	9	0.8	1	1	2	0.2
대전	-	4	4	0.4	2	-	2	0.2	-	2	2	0.2
울산	-	1	1	0.1	-	1	1	0.1	-	-	-	-
총계	131	962	1,093	100.0	158	949	1,107	100.0	177	977	1,154	100.0

- 감사내용을 제외한 불편사항 1,060건의 지역별 불편접수 현황을 분석한 결과는 다음과 같이 서울의 구성비가 다소 낮은 반면, 인천과 제주 지역의 비율이 소폭이지만 증가하는 특징을 보임.

【표 13】 관광불편신고 발생지역별 현황 - 내·외국인별(2012~2014년) (감사내용 제외)⁹⁾

(단위 : 건, %)

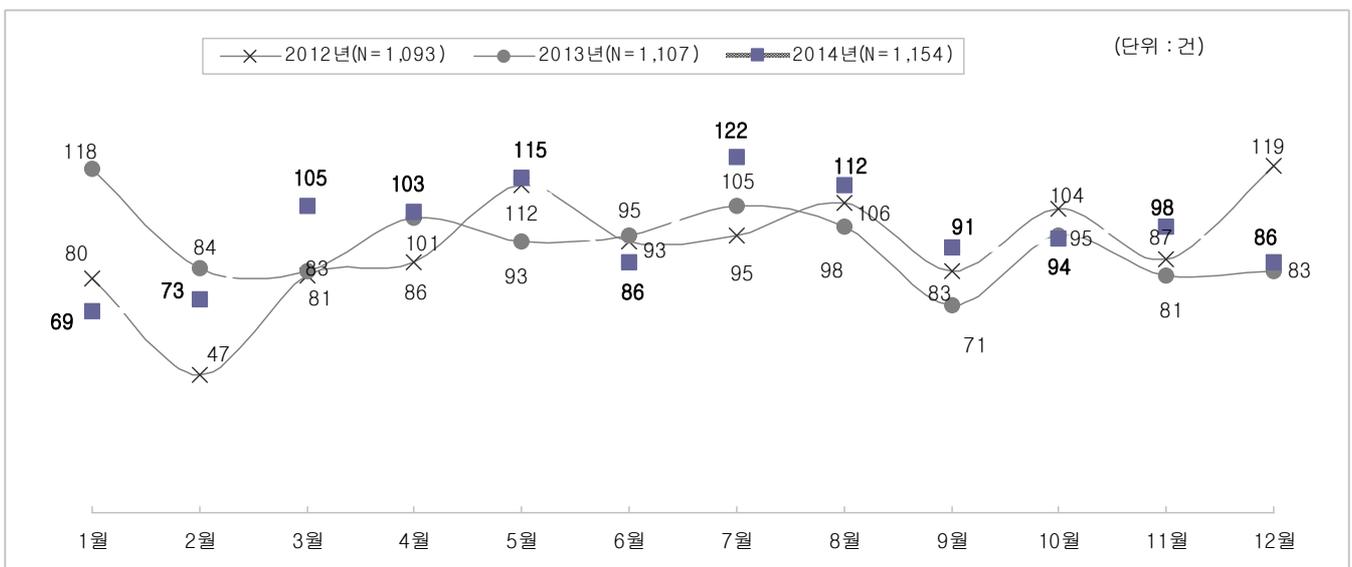
지 역	2012년				2013년				2014년			
	내국인	외국인	계	구성비	내국인	외국인	계	구성비	내국인	외국인	계	구성비
서울	70	647	717	70.0	83	669	752	73.1	86	618	704	66.4
인천	5	86	91	8.9	2	84	86	8.4	9	97	106	10.0
제주	12	38	50	4.9	10	39	49	4.8	15	71	86	8.1
부산	6	70	76	7.4	6	53	59	5.7	10	47	57	5.4
경기	3	17	20	2.0	5	9	14	1.4	11	22	33	3.1
경북	5	10	15	1.5	6	7	13	1.3	5	11	16	1.5
강원	8	6	14	1.4	11	9	20	1.9	8	8	16	1.5
경남	4	2	6	0.6	8	3	11	1.1	9	2	11	1.0
충북	3	-	3	0.3	1	1	2	0.2	7	2	9	0.8
대구	2	2	4	0.4	1	2	3	0.3	3	3	6	0.6
충남	1	-	1	0.1	3	3	6	0.6	3	2	5	0.5
전남	3	12	15	1.5	5	-	5	0.5	5	-	5	0.5
광주	1	1	2	0.2	1	1	2	0.2	-	2	2	0.2
전북	2	4	6	0.6	5	-	5	0.5	1	1	2	0.2
대전	2	1	3	0.3	1	-	1	0.1	-	2	2	0.2
울산	-	1	1	0.1	-	1	1	0.1	-	-	-	-
총 계	127	897	1,024	100.0	148	881	1,029	100.0	172	888	1,060	100.0

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

6. 관광불편신고 월별 접수현황

- 2014년 관광불편신고 월별 접수현황에 따르면 7월(122건)에 가장 많은 불편신고가 접수되었으며, 다음으로 5월(115건), 8월(112건), 3월(105건), 4월(103건) 등의 순으로 나타남.
- 2011년에는 외국인 관광객 수가 급증한 7월 이후부터 11월까지 기간 동안 불편신고 접수가 매월 100건 내외로 집중적인 접수 경향을 보였던 반면, 2012년에는 12월과 5월 등 접수 건수가 간헐적으로 집중되는 특징을 보였음. 2013년에는 9월을 제외한 모든 기간에 불편신고 접수가 80건 이상 100건 내외 수준을 유지해 비교적 월별 편차가 적어진 양상을 보임.
- 2014년에는 1월에 접수 건수가 69건으로 2012년과 2013년 대비 상당히 감소한 점이 특징이며, 7월, 3월 등은 전년대비 접수 건수가 늘어남.

【그림 23】 관광불편신고 월별 접수현황(2012~2014년)



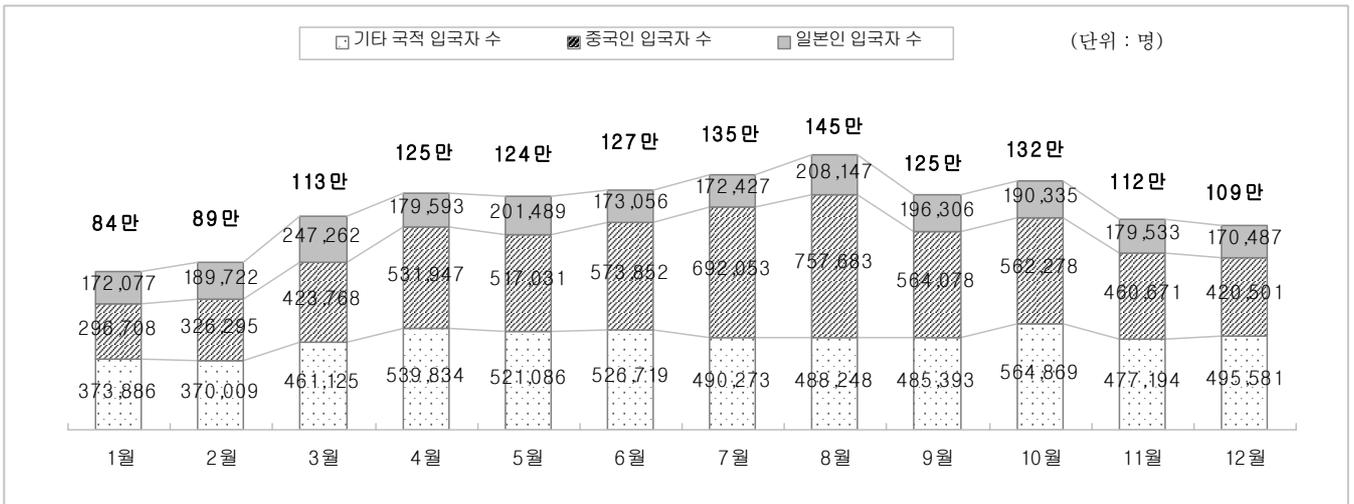
【표 14】 관광불편신고 월별 접수현황(2008~2014년)

(단위 : 건)

	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	총계
2008년	63	38	40	45	55	38	43	54	39	54	37	44	550
2009년	50	47	46	75	43	45	61	71	64	57	65	51	675
2010년	50	38	53	65	63	57	78	63	61	76	69	77	750
2011년	69	62	73	77	69	78	111	97	116	107	105	57	1,021
2012년	80	47	81	86	112	93	95	106	83	104	87	119	1,093
2013년	118	84	83	101	93	95	105	98	71	95	81	83	1,107
2014년	69	73	105	103	115	86	122	112	91	94	98	86	1,154

- 2014년 외래객의 월별 입국 현황에 따르면 전체 입국자 수는 8월, 7월, 10월 순으로 집중되어 있으며, 방한 중국인의 수 역시 같은 시기에 비중이 높은 편인 가운데, 그 밖의 기간에도 동절기인 11월~2월을 제외하고 월별 50만 명을 내외 수준을 꾸준히 유지한 것으로 나타남.
- 2014년 불편신고 건수가 집중된 기간과 월별 입국자 수가 유사한 분포를 보이고 있음.

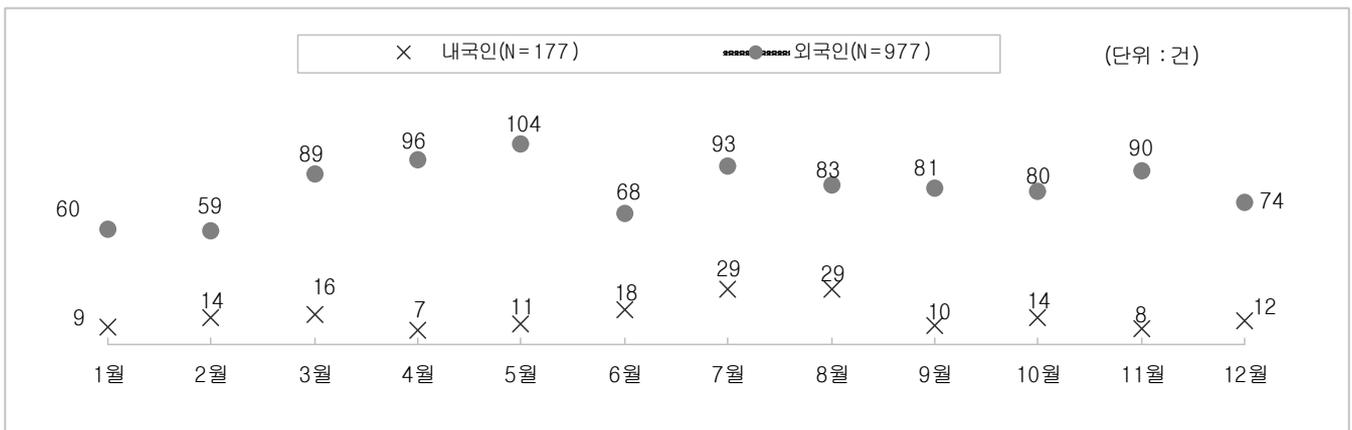
【그림 24】 2014년 외래객 월별 입국 현황



(출처: 한국관광공사 연간 관광통계)

- 내·외국인의 월별 불편신고 접수현황 분석 결과 내국인은 1년 내내 비교적 고른 접수 분포를 보이는 한편, 외국인은 5월에 104건, 4월에 96건, 7월에 93건, 11월에 90건 등으로 월별 분포가 집중되는 경향을 보임.

【그림 25】 관광불편신고 국적별 월별 접수현황(2014년)



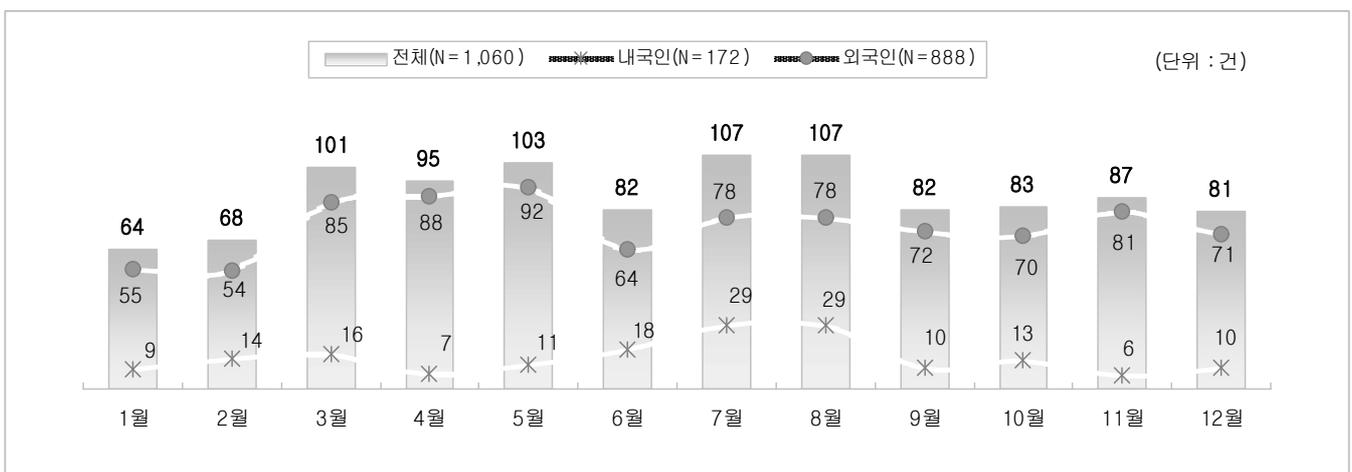
○ 감사내용을 제외한 불편신고 1,060건을 기준으로 월별 접수 상황을 분석하면, 7~8월과 3~5월 사이 집중 경향이 더욱 뚜렷이 나타남.

【표 15】 2014년 관광불편신고 국적별 월별 접수현황(감사내용 제외)¹⁰⁾

(단위 : 건)

	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	총계
전체	64	68	101	95	103	82	107	107	82	83	87	81	1,060
내국인	9	14	16	7	11	18	29	29	10	13	6	10	172
외국인	55	54	85	88	92	64	78	78	72	70	81	71	888

【그림 26】 2014년 관광불편신고 국적별 월별 접수현황(감사내용 제외)¹¹⁾



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

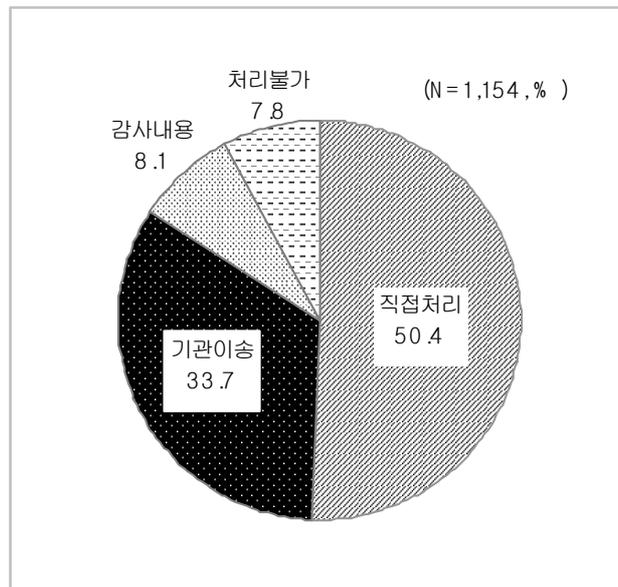
11) '불편 외 사항(감사내용)'은 제외된 불편사항만을 집계한 결과임

7. 관광불편신고 처리방법 및 조치결과별 현황

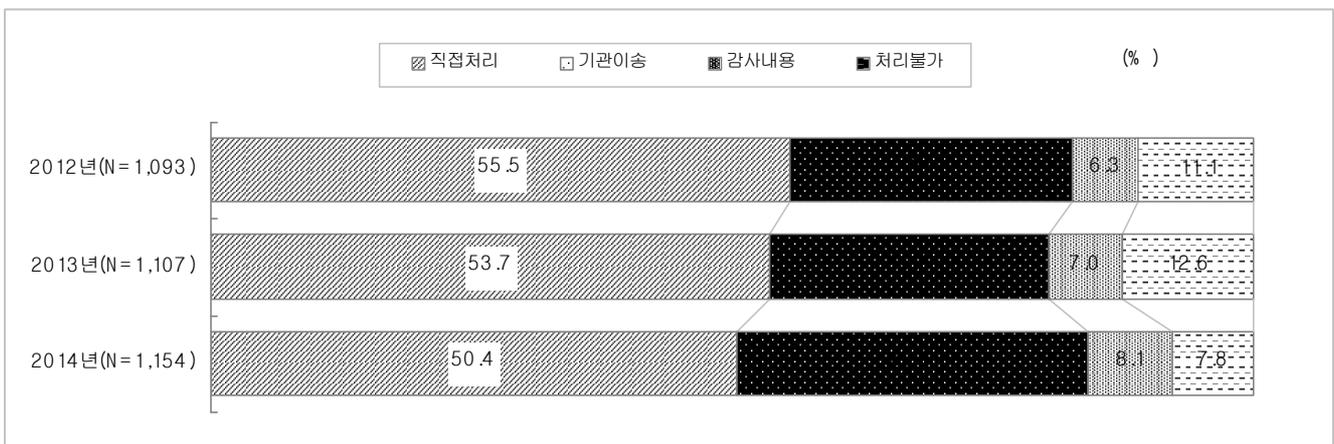
1) 관광불편신고 처리방법별 현황

- 2014년 관광불편신고 처리방법별 현황은 '직접처리' 비율이 50.4%로 가장 많았고, '기관이송' 33.7%, '감사내용' 8.1%, '처리불가'¹²⁾ 7.8% 순으로 나타남.
- 2012년 이후 최근 3년간 처리방법 변화를 분석한 결과 '직접처리' 비율이 가장 높은 상태를 유지해 오고 있으나 그 구성 비율은 감소추세에 있으며, 전년대비 '기관이송' 비율과 '감사내용'이 소폭 증가하고, '처리불가' 비율은 다소 감소한 것으로 나타남.

【그림 27】 2014년 관광불편신고 처리방법 현황



【그림 28】 관광불편신고 처리방법별 현황(2012~2014년)



12) 처리불가는 신고대상이나 사실관계 확인이 어려운 경우임.

【표 16】 관광불편신고 처리방법별 현황(2012~2014년)

(단위 : 건, %)

구 분	2012년		2013년		2014년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
직접처리	607	55.5	594	53.7	582	50.4
기관이송	296	27.1	296	26.7	389	33.7
감사내용	69	6.3	78	7.0	93	8.1
처리불가	121	11.1	139	12.6	90	7.8
총 계	1,093	100.0	1,107	100.0	1,154	100.0

2) 관광불편신고 조치결과별 현황

- 관광불편신고 조치결과별 현황에 따르면 택시 관련 불편신고 17건, 버스 1건, 관광종사원 1건 등 총 19건에 대해 경고 조치, 택시 13건, 버스 1건, 콜밴 1건의 전체 15건에 대해 과태료 조치가 되었음.

【표 17】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황

(단위 : 건)

처리현황																										
경고						과태료						기타														
유형	건	유형	건	유형	건	유형	건	유형	건	유형	건	불문	시정	개선명령	감사내용	처리불가	진행중	신고취소	주의촉구	지도	조치완료	교육 실시	사과·양해	합의	답변처리	기타
택시	17	버스	1	관광종사원	1	택시	13	버스	1	콜밴	1	8	3	1	94	90	18	23	45	52	206	54	92	30	364	40
19						15						8	3	1	94	90	18	23	45	52	206	54	92	30	364	40

- 관광불편신고 조치결과를 내·외국인별로 분석하면, 내국인이 접수한 불편신고 중 관광종사원 1건에 대해 경고 조치되었으며, 버스 관련 신고 1건, 택시 관련 1건의 총 2건에 대해 과태료가 부과됨. 또한, 내국인의 불편신고 중 2건은 처리불가로 분류되었음.
- 외국인의 불편신고의 경우 택시 관련 17건, 버스 1건에 대해 경고 조치, 택시 12건, 콜밴 1건에 대해 과태료 조치됨. 한편 외국인의 불편신고 중 88건이 처리불가로 분류됨.

【표 18】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 - 내국인

(단위 : 건)

처리현황																				
경고		과태료				불문	시정	개선명령	감사내용	처리불가	진행중	신고취소	주의촉구	지도	조치완료	교육실시	사과·양해	합의	답변처리	기타
유형	건	유형	건	유형	건															
관광중사원	1	버스	1	택시	1	-	1	1	5	2	-	10	12	18	20	10	9	22	55	9
1		2				-	1	1	5	2	-	10	12	18	20	10	9	22	55	9

【표 19】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 - 외국인

(단위 : 건)

처리현황																					
경고		과태료				불문	시정	감사내용	처리불가	진행중	신고취소	주의촉구	지도	조치완료	교육실시	사과·양해	합의	답변처리	기타		
유형	건	유형	건	유형	건															유형	건
택시	17	버스	1	택시	12	콜밴	1	8	2	89	88	18	13	33	34	186	44	83	8	309	31
18		13				8	2	89	88	18	13	33	34	186	44	83	8	309	31		

Ⅲ 관광불편신고 유형별 세부 분석

1. 쇼핑

1) 연도별 쇼핑 불편신고 접수현황

- 2014년 쇼핑 관련 불편신고는 320건이 접수되어 전체 불편사항 1,060건 중 30.2%를 차지함.
- 지난 2006년 이후 접수된 쇼핑 관련 불편신고 현황에 따르면 2006년 50건으로 8.0%에 그쳤던 신고 비율이 지속적으로 증가하여 2009년에는 5년 전에 비해 100건 가까이 증가하고 구성비 역시 3배 넘게 증가했으며, 이후 3년간 두 배 이상의 신고 증가를 기록해 2012년에는 324건에 이르렀으며, 2013년에도 337건으로 상승세를 유지하여 전체 불편신고 중 가장 큰 비중을 차지함. 2014년은 신고 건수는 전년대비 소폭 하락했으나, 구성비 측면에서는 여전히 1위를 유지함.

【표 20】 쇼핑 관련 불편신고 연도별 현황(2006~2014년)

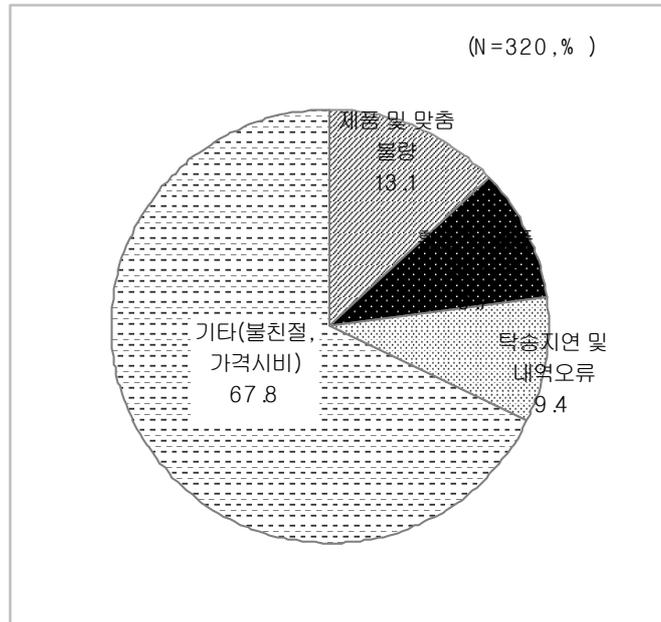
(단위 : 건, %)

구 분	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년
쇼핑	50	44	71	156	144	254	324	337	320
전체 불편사항	627	558	526	640	697	944	1,024	1,029	1,060
구성비	8.0	7.9	13.5	24.4	20.7	26.9	31.6	32.8	30.2
전년대비 구성비 증감	0.6	-0.1	5.6	10.9	-3.7	6.2	4.7	1.2	-2.6

2) 쇼핑 불편신고 관련 불편내용

- 2014년 쇼핑 관련 불편신고의 내용으로는 ‘기타(불친절, 가격시비)’ 67.8%, ‘제품 및 맞춤 불량’ 13.1%, ‘환불 및 제품교환 요청’ 9.7%, ‘택송지연 및 내역오류’ 9.4% 순으로 나타남.
- 최근 3년간 쇼핑 관련 불편신고 추이를 살펴보면 ‘제품 및 맞춤불량’ 유형 관련 불편 접수 건수가 꾸준히 증가해 2014년에는 42건(13.1%)으로 가장 높은 구성 비율을 기록함. ‘환불 및 제품교환 요청’은 2012년 대비 2013년에 큰 폭의 감소를 보였는데, 2014년에도 전년 수준을 유지했고 ‘택송지연 및 내역오류’ 유형은 지속적으로 감소추세를 보임. 한편, 쇼핑 관련 불친절, 가격시비 등 ‘기타’ 유형으로 분류되는 신고가 67.8%로 가장 높은 비율을 보이고 있음.

【그림 29】 2014년 쇼핑 관련 불편신고 내용



【표 21】 쇼핑 관련 불편신고 내용(2012~2014년)

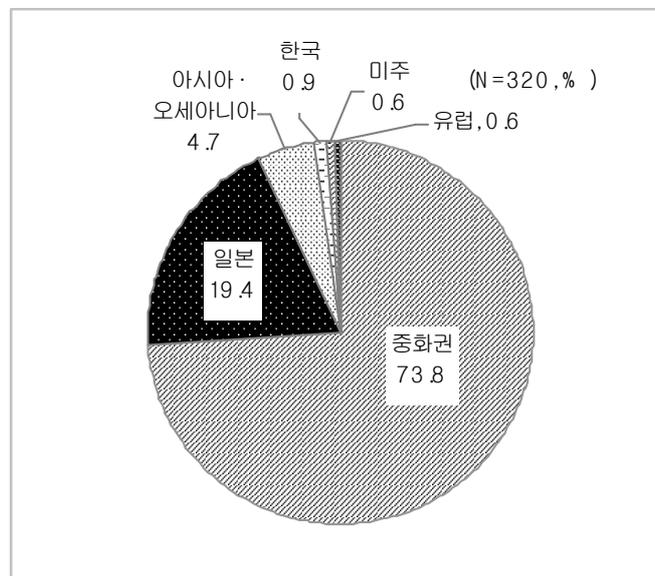
(단위 : 건, %)

구분	2012년		2013년		2014년	
	건수	구성비	건수	구성비	건수	구성비
제품 및 맞춤불량	28	8.6	34	10.1	42	13.1
환불 및 제품교환 요청	68	21.0	32	9.5	31	9.7
탁송지연 및 내역오류	52	16.0	48	14.2	30	9.4
기타(불친절, 가격시비)	176	54.3	223	66.2	217	67.8
총계	324	100.0	337	100.0	320	100.0

3) 쇼핑 불편신고 국적별 접수현황

- 2014년 쇼핑 관련 불편신고를 접수한 320명 중 73.8%가 중화권 여행객으로 나타나며, 다음으로 일본 19.4%, 아시아·오세아니아 4.7%, 한국 0.9%, 미주 0.6% 순으로 집계됨.
- 2014년 쇼핑 관련 불편신고 국적별 현황을 2013년과 비교하면, 중화권 여행객의 신고가 236건으로 전년대비 25건 증가했고, 구성비는 73.8%로 11.2%p 증가를 기록함. 이에 반해, 일본인 여행객의 접수 건수는 2014년 62건으로 전년대비 40건 감소(구성비 10.9% 감소)를 보임.

【그림 30】 2014년 쇼핑 관련 불편신고 국적별 접수현황



【표 22】 쇼핑 관련 불편신고 국적별 접수현황(2012~2014년)

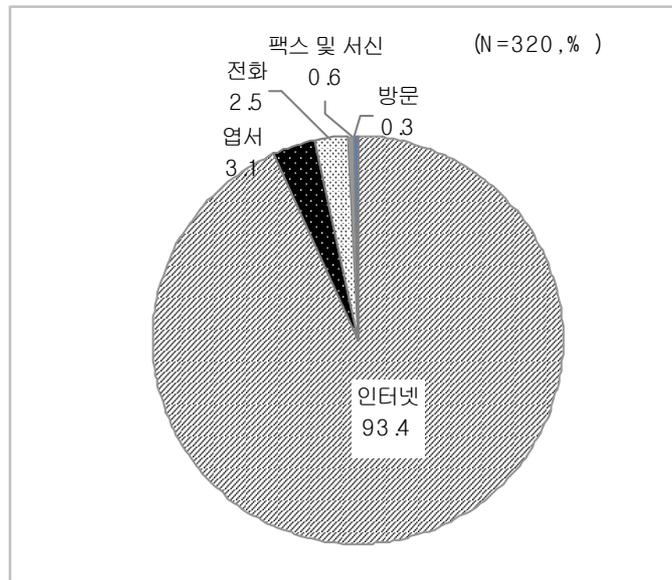
(단위 : 건, %)

구 분	2012년		2013년		2014년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
중화권	124	38.3	211	62.6	236	73.8
일 본	170	52.5	102	30.3	62	19.4
아시아·오세아니아	11	3.4	14	4.2	15	4.7
한 국	13	4.0	9	2.7	3	0.9
미 주	2	0.6	1	0.3	2	0.6
유 럽	4	1.2	-	-	2	0.6
총 계	324	100.0	337	100.0	320	100.0

4) 쇼핑 불편신고 접수방법 및 처리방법별 현황

- 2014년 쇼핑 관련 불편신고 접수방법은 '인터넷'이 93.4%로 압도적인 비율을 차지하고 있으며, 다음으로 '엽서' 3.1%, '전화' 2.5%의 순으로 나타남.
- 쇼핑 관련 불편신고 접수방법에 대한 국적별 현황을 살펴본 결과 인터넷을 통한 접수가 대부분을 차지하며, 중화권, 일본인 일부가 전화 및 엽서 방식을 이용해 접수한 것으로 나타남.

【그림 31】 2014년 쇼핑 관련 불편신고 접수방법별 현황



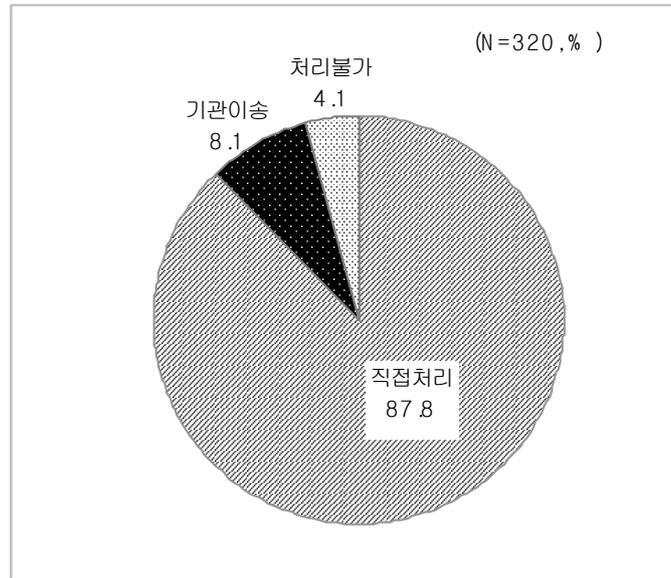
【표 23】 2014년 쇼핑 관련 불편신고 국적별 접수방법

(단위 : 건)

	중화권	일본	아시아· 오세아니아	한국	미주	유럽	총계
인터넷	224	56	14	2	1	2	299
전화	6	2	1	1	-	-	10
엽서	6	2	-	-	-	-	8
팩스 및 서신	-	2	-	-	-	-	2
방문	-	-	-	-	1	-	1
총계	236	62	15	3	2	2	320

- 2014년 쇼핑 관련 불편신고에 대한 처리방법은 직접처리가 87.8%로 직접처리 비율이 비교적 높은 편임. 그 밖에 기관이송 8.1%, 처리불가 4.1% 등으로 나타남.

【그림 32】 2014년 쇼핑 관련 불편신고 처리방법별 현황



5) 쇼핑 불편신고 조치결과별 현황

- 쇼핑 관련 불편신고에 대한 조치결과별 현황에 따르면 조치완료 113건, 답변처리 116건 외에 사과·양해 29건, 주의촉구 14건, 교육실시 13건 등으로 나타남.

【표 24】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 쇼핑

(단위 : 건)

처리현황																
경고	과태료	불문	시정	개선 명령	감사 내용	처리 불가	진행중	신고 취소	주의 촉구	지도	조치 완료	교육 실시	사과·양해	합의	답변 처리	기타
-	-	-	-	-	-	13	1	5	14	4	113	13	29	3	116	9
-	-	-	-	-	-	13	1	5	14	4	113	13	29	3	116	9

- 쇼핑 관련 불편신고에서 내국인의 3건에 대한 조치 결과는 교육실시, 답변처리, 기타 각 1건으로 나타남. 외국인의 경우 전체 접수수의 대부분인 317건을 차지해 조치결과는 전체 분포와 대체로 유사함.

【표 25】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 쇼핑(내국인)

(단위 : 건)

처리현황																
경고	과태료	불문	시정	개선명령	감사내용	처리불가	진행중	신고취소	주의촉구	지도	조치완료	교육실시	사과·양해	합의	답변처리	기타
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	1
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	1

【표 26】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 쇼핑(외국인)

(단위 : 건)

처리현황																
경고	과태료	불문	시정	개선명령	감사내용	처리불가	진행중	신고취소	주의촉구	지도	조치완료	교육실시	사과·양해	합의	답변처리	기타
-	-	-	-	-	-	13	1	5	14	4	113	12	29	3	115	8
-	-	-	-	-	-	13	1	5	14	4	113	12	29	3	115	8

6) 쇼핑 불편신고 관련 주요 문제점

① 제품 및 맞춤 불량

- 제품 및 맞춤 불량 관련은 ① 귀국 후 개봉한 상품이 파손/변질/내용물이 누락된 상태 등으로 발견됨, ② 주문 제작/배송 상품의 사이즈/색상/품질 오류 또는 불량품, ③ 귀국 후 제품 사용 도중 결함이 발견되거나 수리해야 하는 상황이 발생한 경우, ④ 식품을 구입했는데 유통기한이 지났거나 변질되어 악취가 나는 경우, ⑤ 구입한 화장품 오픈 시 사용할 수 없게 내용물이 녹아있거나 딱딱하게 변질된 경우 등으로 나타남.

② 환불 및 제품 교환 요청

- 환불 및 제품 교환 요청 관련은 ① 제품의 하자, 파손된 제품이나 불량제품 구입, 유통기한이 지난 제품 구입 등으로 인한 환불 또는 교환 요청, ② 관광 중 쇼핑점 측의 과대광고로 제품을 구입했으나 귀국 후 제품 불만족으로 환불을 원하는 경우, ③ 현장에서 본 제품과 사이즈, 색상, 제품의 수량 및 구성 등 사양이 다르거나 맞지 않아 환불 또는 교환을 원하는 경우, ④ 환불 등 결제 취소 처리를 했으나 시일이 경과해도 취소 처리가 되지 않은 경우 등에서 환불 또는 교환을 요청하는 것으로 나타남.

③ 탁송지연 및 내역오류

- 탁송지연 및 내역오류 관련은 ① 구입 후 EMS 등 우편으로 배송받기로 한 상품이 도착하지 않거나 사전 공지 없이 배송이 늦어지는 경우, ② 구입한 제품 중 일부 품목, 제품 내 구성품 등이 누락되는 경우, ③ 구입한 상품을 귀국 후에 개봉하니 현장에서 본 제품과 차이가 있거나 다른 제품이 들어있는 경우, ④ 면세점에서 구입한 제품을 공항에서 픽업하려 했으나, 출국시간이 임박해 수령하지 못하고 온 경우, ⑤ 현장에서 선택한 증정품이 아닌 다른 증정품이 배송된 경우 등으로 나타남.

④ 기타 (불친절, 가격시비)

- 쇼핑 관련 기타 불편사항으로는 ① 부가세 환급 신청 후 진행상황에 대한 문의, ② 마일리지 행사 기간이 종료되어 적립 받지 못했거나, 할인 적용 상품을 결제 후 확인하니 할인 적용이 되어있지 않은 경우, ③ 매장별로 같은 제품의 가격이 다른 경우, ④ 판매직원이 고객 응대 과정에서 화를 내거나 욕을 하는 등 부적절한 언행을 한 경우, ⑤ 판매직원의 착오로 제품 구입 가격이 잘못 결제되거나, 교통카드 충전 금액에 오류가 생긴 경우 등 다양하게 나타남.

7) 쇼핑 불편신고 관련 문제점 해결을 위한 개선 방안

① 추진 중인 사항

☑ 우수쇼핑점 인증제도 및 쇼핑관광 활성화

- 외래관광객 대상 쇼핑 매력 부각 및 신뢰도 제고를 통한 쇼핑관광 활성화
- 우수쇼핑점 신규 업소 심사·서비스 교육 실시 등 품질관리
- 2014년 12월 말, 우수쇼핑인증점 총 1,006개(2013년 869개)

☑ 관광지 브랜드 강화를 위한 관광기념품 개발 및 품질개선 유도

- 관광기념품 공모전 개최 및 수상작 상품화 지원을 위한 홍보마케팅 강화
- 한국을 대표하는 우수한 관광기념품이 국내·외 관광객에게 널리 사랑받을 수 있도록 수상작의 상품화 컨설팅 및 국내·외 판촉 홍보를 적극 지원

☑ 우수공예상품 지정표시제 시범실시¹³⁾

- 대한민국의 우수한 공예상품을 선정·지정함으로써 한국 공예상품의 경쟁력 제고, 부가가치 상승 도모
- 공예상품에 대한 국내·외 소비자들의 신뢰 구축 등 한국공예의 세계적인 명품화 추구
- 국내·외 유통 활성화를 위한 홍보 및 지적재산권 등록 지원

☑ 쇼핑상점 가격표시제 이행실태, 표시요금 초과징수 등 불공정 상행위집중 단속

☑ 외국인 소비자 권익 보호를 위해 외국어 소비자상담 서비스 개시¹⁴⁾

- 외국인 전용 상담전화(043-880-5400)에서 영어, 중국어, 베트남어 등 외국어 소비자 상담 지원

☑ 외국인 관광객 부가세 환급(Tax Refund) 처리시간 단축¹⁵⁾

- 인천국제공항에 1만원 미만의 소액 환급을 위해 21대의 키오스크 운영(환금액 1만원 이하 소액 구매물품에 한하여 세관출국검사대 방문 없이 반출 확인 신청 가능)
- 내국세 환급 전용서버 구축으로 신속한 환급서비스 제공

☑ 표시광고법, 방문판매법, 전자상거래법상 과징금 감경사항을 일부 폐지하는 법률 개정¹⁶⁾

☑ 외국인 국내온라인 쇼핑 편의성 제고를 위해 본인확인 관행 개선¹⁷⁾

13) 문화체육관광부 보도자료(14.09.15) 문체부, '우수공예상품 지정표시제' 시범 실시

14) 한국소비자원 공지사항(14.12.23) 외국인 소비자를 위한 전용 상담창구 신설

15) 관세청 보도자료(14.9.25) 외국인 관광객 내국세 환급(Tax Refund) 빨라진다

16) 공정거래위원회 보도자료(14.11.28) 표시광고법·방문판매법·전자상거래법 등 3개 법률의 과징금고시 시행

- ☑ 관광 접점 지역 상거래 질서 확립 및 업계 자정노력 유도를 위한 수용태세 집중점검
- ☑ 관광 접점지역 판매종사자 노동실태 파악을 통해 인적자원 관리체계 구축¹⁸⁾

② 쇼핑 관련 불편신고 감소를 위한 개선책

- ☑ 한국에서 쇼핑할 때 중국인 관광객은 ‘언어소통 문제’, 일본인 관광객은 ‘상품 구매 강요’를 불편한 점으로 꼽은바¹⁹⁾ 관련 부문에 대한 전략적 노력이 필요
 - 중국인 관광객을 사로잡기 위해 유통현장에 있는 종사자들을 대상으로 중국어 회화 가능자를 채용하고 중국어 안내 방송 운영, 쇼핑정보가 담긴 안내책자를 제공하는 등의 전략적 노력이 필요
 - 상품구입 강요, 바가지요금은 신고센터를 적극 홍보하고, 위반행위에 대해서는 적극적인 조치가 필요
- ☑ 할인행사, 경품제공 시 외국인 관광객이 차별적으로 느끼지 않도록 세심한 기획이 필요함
- ☑ 영세 판매점에서의 외국인 불편 예방을 위해 환불규정, 주문 배송 등에 대한 고객 공지문 외국어 번역서비스 제공
- ☑ 상품구매 대기시간 및 부가세환급 처리시간 단축을 위한 방안 강구
- ☑ 외국어 온라인 쇼핑몰의 외국인 소비자에 대한 적극적이고 신속한 응대프로세스 마련
- ☑ 묶음판매 및 대량구매 강요, 호객행위, 판매 강요 행위 근절을 위한 업계의 자구 노력이 필요함
- ☑ 서울 외 지역의 쇼핑 인프라 확충 추진을 통하여 외래객의 지역 분산 및 만족도 제고 도모 필요

17) 이데일리(14.9.3) [2차 규제개혁]온라인쇼핑 더 편해진다..본인확인 관행 개선

18) 일간투데이(15.2.11) 마포구, 판매종사자 첫 실태조사 실시... 노동시장 실태 파악 나서

19) 대한상공회의소(14.5.12) 한국 방문 중일 관광객 쇼핑현황 실태조사

2. 택시

1) 연도별 택시 불편신고 접수현황

- 2014년 택시 관련 불편신고는 131건으로 전체 불편사항 1,060건 중 12.4%를 차지하고 있음.
- 2006년 이래 2009년까지 지속적으로 증가해 오던 택시 관련 불편신고가 2010년 들어 접수 건수 및 구성비 모두 감소했으나, 2011년 다시 증가세로 돌아선 이후 2012년에는 전년과 비슷한 수준을 유지해 118건, 구성비 11.5%를 기록했으며, 2013년에는 34건이 증가한 152건, 구성비 14.8%로 불편유형 중 2위 수준이었으며, 2014년에는 21건 감소했으나 구성비 12.4%로 여전히 불편유형 중 2위를 유지함.

【표 27】 택시 관련 불편신고 연도별 현황(2006~2014년)

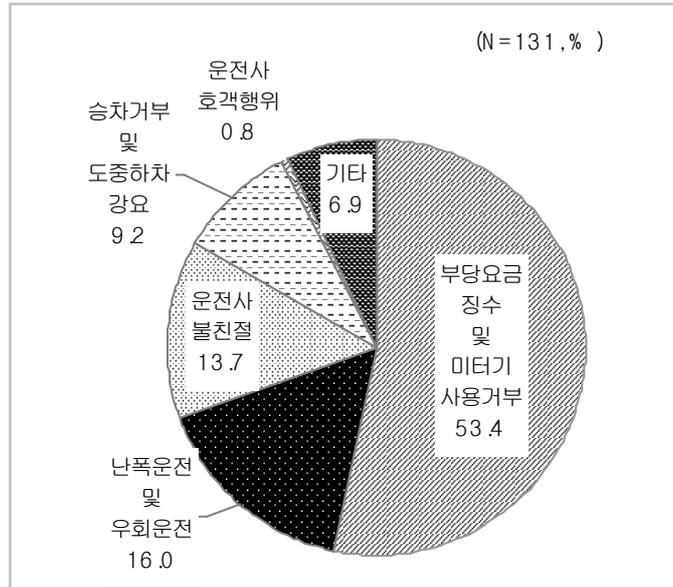
(단위 : 건, %)

구분	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013	2014
택시	49	46	61	87	64	108	118	152	131
전체 불편사항	627	558	526	640	697	944	1,024	1,029	1,060
구성비	7.8	8.2	11.6	13.6	9.2	11.4	11.5	14.8	12.4
전년대비 구성비 증감	2.0	0.4	3.4	2.0	-4.4	2.2	0.1	3.3	-2.4

2) 택시 불편신고 관련 불편내용

- 2014년 택시 관련 불편신고 불편 내용을 분류하면 '부당요금 징수 및 미터기 사용거부'가 53.4%로 가장 높은 편이며, 다음으로 '난폭운전 및 우회운전' 16.0%, '운전사 불친절' 13.7%, '승차거부 및 도중하차 강요' 9.2%의 순으로 나타남.
- 택시 관련 불편신고에서 가장 큰 비율을 차지하고 있는 '부당요금 징수 및 미터기 사용거부' 항목은 2012년 70건에서, 2013년 87건으로 증가했으며, 2014년에는 70건으로 다시 2012년 수준으로 감소함.
- '난폭운전 및 우회운전' 항목은 2012년 12건에서 2013년에는 25건으로 2배 이상 증가했으며, 2014년에는 전년과 비슷한 21건이 접수되었고, '운전사 불친절' 역시 2013년과 비슷한 수준인 18건으로 집계됨.

【그림 33】 2014년 택시 관련 불편신고 내용



【표 28】 택시 관련 불편신고 내용(2012~2014년)

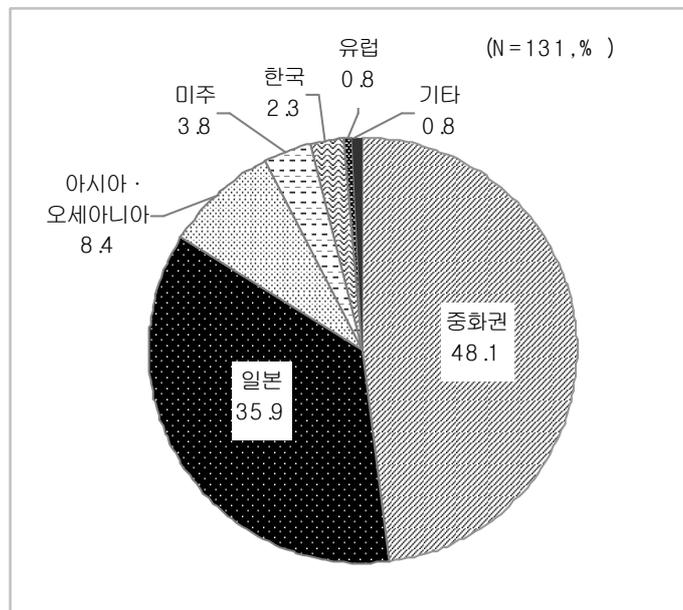
(단위 : 건, %)

구 분	2012년		2013년		2014년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
부당요금 징수 및 미터기 사용거부	70	59.3	87	57.2	70	53.4
난폭운전 및 우회운전	12	10.2	25	16.4	21	16.0
운전사 불친절	19	16.1	22	14.5	18	13.7
승차거부 및 도중하차 강요	5	4.2	10	6.6	12	9.2
운전사 호객행위	2	1.7	1	0.7	1	0.8
기 타	10	8.5	7	4.6	9	6.9
총 계	118	100.0	152	100.0	131	100.0

3) 택시 불편신고 국적별 접수현황

- 2014년 택시 관련 불편신고 국적 현황은 중화권 48.1%, 일본 35.9%, 아시아·오세아니아 8.4%, 미주 3.8%, 한국 2.3%의 순으로 나타남.
- 2014년 택시 관련 중화권 여행객의 택시 관련 불편신고가 63건으로 전년과 비슷한 수준을 유지했으며, 일본인의 신고 감소 결과로 중화권의 구성비가 48.1%로 증가해 국적 분포에서 일본과 순위가 뒤바뀌는 결과를 나타냄.

【그림 34】 2014년 택시 관련 불편신고 국적별 접수현황



【표 29】 택시 관련 불편신고 국적별 접수현황(2012~2014년)

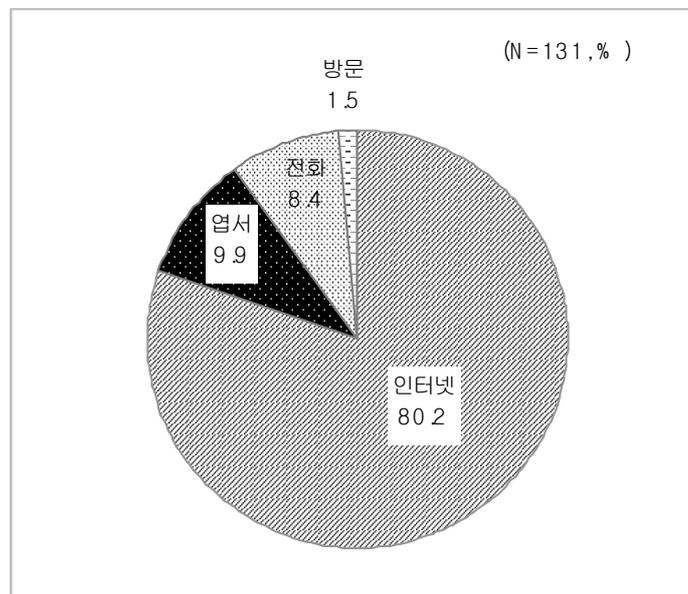
(단위 : 건, %)

구분	2012년		2013년		2014년	
	건수	구성비	건수	구성비	건수	구성비
중화권	30	25.4	64	42.1	63	48.1
일본	67	56.8	65	42.8	47	35.9
아시아·오세아니아	7	5.9	7	4.6	11	8.4
미주	8	6.8	10	6.6	5	3.8
한국	3	2.5	3	2.0	3	2.3
유럽	3	2.5	2	1.3	1	0.8
기타	-	-	1	0.7	1	0.8
총계	118	100.0	152	100.0	131	100.0

4) 택시 불편신고 접수방법 및 처리방법별 현황

- 2014년 택시 관련 불편신고 접수방법은 다른 유형의 불편신고와 마찬가지로 인터넷이 가장 많은 80.2%이며, 다음으로 엽서 9.9%, 전화 8.4%, 방문 1.5%의 순으로 집계됨.
- 가장 접수비율이 높은 중국인의 경우 소수이기는 하나 인터넷 외에 엽서, 전화 등 다양한 방법을 통해 불편신고를 접수하는 행태가 유지되고 있으며, 일본인 여행객 역시 방문을 제외한 다양한 방법으로 택시 관련 불편신고를 접수한 것으로 나타남.

【그림 35】 2014년 택시 관련 불편신고 접수방법별 현황



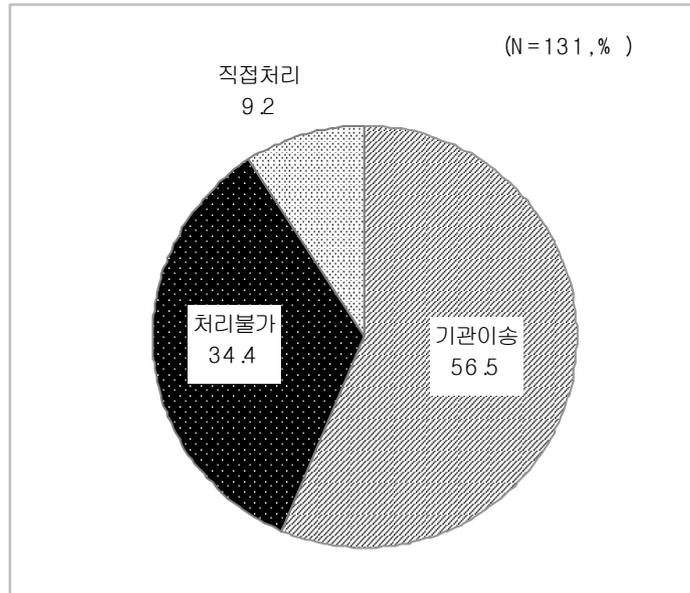
【표 30】 2014년 택시 관련 불편신고 국적별 접수방법

(단위 : 건)

	중화권	일본	아시아· 오세아니아	미주	한국	유럽	기타	총계
인 터 넷	50	38	10	4	1	1	1	105
엽 서	6	4	-	1	2	-	-	13
전 화	5	5	1	-	-	-	-	11
방 문	2	-	-	-	-	-	-	2
총 계	63	47	11	5	3	1	1	131

- 2014년 택시 관련 불편신고 처리방법 중 34.4%가 이용한 택시의 번호를 기재하지 않았거나 번호를 일부분만 적어 신고한 경우로 신고대상을 확인할 수 없어 처리불가로 분류되었으며, 택시 번호를 확인할 수 있는 나머지 건에 대해 기관이송 56.5%, 직접처리 9.2%로 나타남.

【그림 36】 2014년 택시 관련 불편신고 처리방법별 현황



5) 택시 불편신고 조치결과별 현황

- 택시 관련 불편신고 131건에 대한 조치결과별 현황에 따르면 경고 17건, 과태료 13건 외에 교육실시 9건 등으로 나타남.

【표 31】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 택시

(단위 : 건)

처리현황																
경고	과태료	불문	시정	개선 명령	감사 내용	처리 불가	진행중	신고 취소	주의 촉구	지도	조치 완료	교육 실시	사과·양해	합의	답변 처리	기타
17	13	8	-	-	-	45	14	2	-	3	3	9	1	-	13	3
17	13	8	-	-	-	45	14	2	-	3	3	9	1	-	13	3

- 택시 관련 불편신고에 대한 조치결과 중 내국인으로부터 접수된 3건은 과태료, 교육실시, 답변처리 각 1건씩으로 처리됨. 외국인으로부터 접수된 128건은 택시 관련 불편신고의

대다수로 전체 조치결과와 유사한 분포를 보임.

【표 32】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 택시(내국인)

(단위 : 건)

처리현황																
경고	과태료	불문	시정	개선 명령	감사 내용	처리 불가	진행중	신고 취소	주의 촉구	지도	조치 완료	교육 실시	사과·양해	합의	답변 처리	기타
-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-

【표 33】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 택시(외국인)

(단위 : 건)

처리현황																
경고	과태료	불문	시정	개선 명령	감사 내용	처리 불가	진행중	신고 취소	주의 촉구	지도	조치 완료	교육 실시	사과·양해	합의	답변 처리	기타
17	12	8	-	-	-	45	14	2	-	3	3	8	1	-	12	3
17	12	8	-	-	-	45	14	2	-	3	3	8	1	-	12	3

6) 택시 불편신고 관련 주요 문제점

① 부당요금 징수 및 미터기 사용거부

- 부당요금 징수 및 미터기 사용거부 관련은 ① 택시기사가 탑승 전부터 임의의 요금을 책정하여 과금하는 경우, ② 심야요금을 이유로 과도한 추가 요금을 강제로 부과한 경우, ③ 운행거리에 비해 터무니없는 요금을 요구하거나 탑승 인원수별로 과금하여 실제보다 몇 배의 요금을 강제하는 경우, ④ 탑승 전 합의한 금액의 몇 배 이상을 요구하며 협박한 경우, ⑤ 택시기사 임의로 할증요금을 적용해 과도한 요금을 징수하는 경우, ⑥ 주소를 제시하고 행선지를 밝혔으나 기사 착오로 잘못된 장소에 도착하게 되었고, 이에 따라 다시 이동하게 되었는데 전체 요금을 승객이 지불하게 하는 경우 등으로 나타남.

② 난폭운전 및 우회운전

- 난폭운전 및 우회운전 관련은 ① 의도적으로 요금을 많이 내게 하기 위해 과속운전을 하거나 우회운전을 한 경우, ② 내비게이션의 지시와 다르게 운행하던 중 승객이 항의하고 나서야 행선지로 방향을 돌리는 경우, ③ 우회운전 여부를 질문하는 승객을 협박하기 위해 운전을 난폭하게 하거나, 차량 안에 큰 소리로 음악을 트는 등 불안을 조성하는 경우 등으로 나타남.

③ 운전사 불친절

- 운전사 불친절 관련은 ① 가까운 거리를 가는 승객에게 요금이 얼마 되지 않으니 다른 차량을 이용하라고 하거나, 노골적으로 불만을 표현하는 등 불친절하고 고압적인 태도를 보인 경우, ② 승객의 국적을 이유로 불쾌함을 드러내거나 소리를 지르고 욕을 하는 등 불안을 조성하는 경우, ③ 택시기사의 개인 편의나 착오로 인해 목적지가 아닌 곳에서 하차시키며 위협적인 태도를 보이는 경우, ④ 하차 시 승객이 거스름돈이나 영수증을 요구할 때 거부하거나 불친절하게 대응하는 경우 등으로 나타남.

④ 승차거부 및 도중하차 강요

- 승차거부 및 도중하차 강요 관련은 ① 새벽 시간 등 택시를 잡기 힘든 시간에 승객을 가려 태우거나, 가까운 거리에 대해 승차를 거부하는 경우, ② 승차한 승객이 목적지를 얘기했는데 하차하게 한 경우, ③ 목적지에 도착하기 전에 하차하도록 강요한 경우 등으로 나타남.

⑤ 운전자 호객행위

- 운전자 호객행위는 택시기사가 승차 전에 저렴한 금액을 제시했다가, 하차 시에는 무단으로 과도한 요금을 강제해 어쩔 수 없이 지불하도록 한 경우로 나타남.

⑥ 기타

- 기타 불편사항으로는 ① 택시에 휴대폰을 두고 내렸는데 해당 차량의 기사가 사례비를 과도하게 요구한 경우, ② 인터넷서널 택시를 예약하려 문의했으나 불가하다는 안내를 받은 경우, ③ 택시기사가 승객의 지갑에서 요금을 가져가겠다고 하고서는 현금을 추가로 훔쳐가는 경우 등으로 나타남.

7) 택시 불편신고 관련 문제점 해결을 위한 개선 방안

① 추진 중인 사항

- ☑ 택시 운전자와 사업자에 대한 지원, 이용자를 위한 서비스 개선대책을 포함한 택시발전 법안 마련²⁰⁾
 - 복지기금 조성, 공영차고지 건설 지원, 조세감면의 근거 마련
 - 택시 과잉공급 해소를 위해 신규면허 발급 금지
 - 승차거부나 카드결제 거부, 도급택시 운행 등 위법행위에 대한 처벌을 강화, 불법행위 예방을 위한 택시 운행관리 시스템 구축

- ☑ 합동단속반 구성 불법영업 지도·단속²¹⁾
 - 처음 승차거부로 신고 된 택시운전자에게 경고가 아니라 과태료(20만원)처분
 - 타·시도 택시가 빈차로 서울로 진입하여 사업구역 외 영업을 사전 차단하기 위해 주요 진입 길목에서 단속 실시
 - 승차거부 빈발지역에 교통수단 공급 확대 및 택시 이용문화 개선 캠페인 실시
 - 관광경찰은 외래 관광객의 주요 도착지인 서울시내 주요 관광지와 호텔 등에서 택시 불법행위를 지도·단속
 - 택시미터 관련 불법행위 단속 실시²²⁾

- ☑ 택시 서비스 개선을 위해 부당행위 처분규정 강화²³⁾
 - 승차거부 삼진아웃제 도입하여 2년 내 3회 위반 시 운수종사자는 운전자격 취소·과태료 60만원, 사업자는 위반횟수에 따라 최고 면허취소 처분가능
 - 부당요금·합승·카드결제 거부는 1년 내 3회 위반 시 운전자는 과태료 60만원·자격정지 20일, 사업자는 180일 사업 일부 정지

- ☑ 택시 운수종사자자격관리시스템 구축으로 무자격자의 택시 운행 차단²⁴⁾
 - 운전자 정보 일치여부 확인 후 운행하는 시스템 구축(법인택시 대상)
 - 시스템이 장착된 택시에서 카드로 결제 시 운전자자격번호, 운수회사명, 차량번호 등 주요 정보가 출력되어 불편신고, 분실물 신고 등 사후처리 편의성 제고

20) 국토교통부 주요정책(15.1.28) 택시발전법안 주요내용

21) 서울특별시 보도자료(14.12.16) 서울시, 경찰 합동으로 택시 승차거부 근절 나선다

22) 인천광역시 보도자료(14.7.20) 인천시, 택시미터관련 불법행위 지도점검 실시

23) 서울특별시 보도자료(15.1.28) 1.29일부터 택시 승차거부 2년내 3회 위반시 운전자격 취소

24) 서울특별시 보도자료(14.5.13) 서울시, 택시운전기사 실명제...무자격자 운전대 못 잡는다

- ☑ 택시 운전자 업무환경 개선을 위한 노력
 - 여성 운전자 운행 택시에 보호격벽 설치 지원²⁵⁾
 - 택시 납입기준금 과다인상 택시회사 신고사이트 개설, 택시회사에 대한 지도점검 실시²⁶⁾
- ☑ 택시 승객 안심귀가 서비스 확대 적용²⁷⁾
- ☑ 전국 콜택시 서비스 “1333번”을 인천·대구·대전에 이어 서울지역으로 확대²⁸⁾
- ☑ 택시요금 카드결제 활성화를 위한 지원²⁹⁾
 - 소액 결제도 적극 카드사용을 권장하기 위해 6천원이하 카드수수료 전액 지원
 - 분실물 찾기·안심귀가서비스·공항리무진 환승할인 등 카드결제 시 다양한 장점을 활용한 이용환경 개선
- ② 택시 관련 불편신고 감소를 위한 개선책
 - ☑ 외국인 여객 보호를 위한 종합대책 마련
 - 한국어가 서툰 외국인 여객이 택시요금 체계를 쉽게 이해하고 필요시 도움을 요청하는 장치 마련 (차내 택시요금 안내표 비치, 택시기사와 외래관광객 간 언어소통 지원 등)
 - 외국인대상 택시 부당요금 신고포상금제 온라인 홍보 실시
 - ☑ 택시운전자 고령화, 어두운 업무환경을 고려해 호텔 명함의 가독성을 한층 높여 제작
 - ☑ 스마트폰 앱을 이용한 리무진급 고급택시와 수익자부담원칙의 요금체계 도입을 통한 택시 서비스 개선³⁰⁾
 - 택시 유형 다양화, 운전자 처우 개선, 택시요금 인상 정례화

25) 서울특별시 보도자료(14.12.04) 서울시, 택시기사 안전위해 보호격벽 설치 지원

26) 서울특별시 보도자료(14.1.27) 납입기준금 과다인상 택시회사, 꼼짝마! 신고사이트 개설운영 중

27) 서울특별시 보도자료(14.11.09) 서울시, 서울 모든 택시에서 간편한 안심귀가서비스 제공한다
인천광역시 보도자료(14.1.12) 안심도시 인천! 걱정 없는 택시!

28) 국토교통부 보도자료(14.12.14) 인천·대전·대구에 이어...12월 15일부터 서울지역 서비스 개시

29) 서울특별시 보도자료(14.2.20) 서울시, 택시요금 6,000원 이하 소액도 카드로 결제 하세요.

30) 경기도 보도자료(14.10.21) 택시 서비스 하향 평준화...우버 뛰어넘는 방안은?

3. 숙박

1) 연도별 숙박 불편신고 접수현황

- 2014년 숙박 관련 불편신고는 118건 접수되어 전체 불편사항 1,060건 중 11.1%를 차지하는 것으로 나타남. 2011년에는 101건 접수되었던 숙박 관련 불편신고가 2012년에는 86건으로 2010년 수준으로 감소했고, 2013년에는 전년대비 소폭 증가해 95건이 접수되었으며, 2014년에는 23건 증가해 118건이 접수되었음.

【표 34】 숙박 관련 불편신고 연도별 현황(2006~2014년)

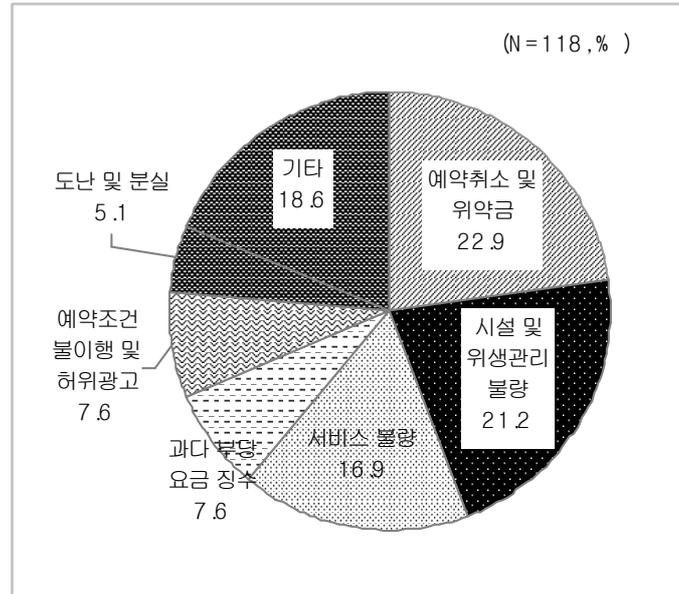
(단위 : 건, %)

구 분	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년
숙박	67	53	54	59	81	101	86	95	118
전체 불편사항	627	558	526	640	697	944	1,024	1,029	1,060
구성비	10.7	9.5	10.3	9.2	11.6	10.7	8.4	9.2	11.1
전년대비 구성비 증감	1.5	-1.2	0.8	-1.1	2.4	-0.9	-2.3	0.8	1.9

2) 숙박 불편신고 관련 불편내용

- 2014년 숙박 관련 불편신고 내용으로는 '예약취소 및 위약금' 22.9%, '시설 및 위생관리 불량' 21.2%, '서비스 불량' 16.9%, '과다·부당 요금 징수' 7.6%, '예약조건 불이행 및 허위광고' 7.6% 순으로 나타남.
- 숙박 관련 불편신고 항목 중 '예약취소 및 위약금', '시설 및 위생관리 불량'은 전년대비 건수가 다소 증가해 2013년 가장 많은 세부 유형이었던 '서비스 불량'을 앞섰으며, '예약조건 불이행 및 허위광고' 역시 2013년 3건에서 2014년 9건으로 소폭 증가했음. 그 밖에 다른 숙박 관련 세부 유형은 대체로 최근 3년간 유사한 접수 현황을 보임.

【그림 37】 2014년 숙박 관련 불편신고 내용



【표 35】 숙박 관련 불편신고 내용(2012~2014년)

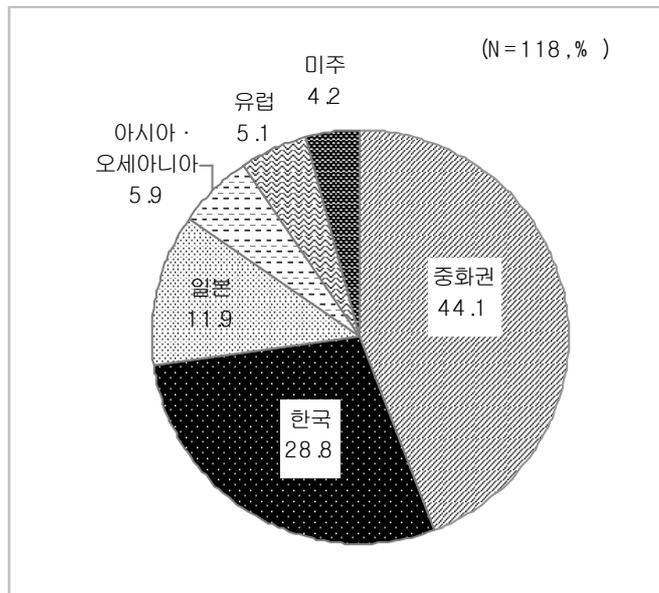
(단위 : 건, %)

구 분	2012년		2013년		2014년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
예약취소 및 위약금	12	14.0	18	18.9	27	22.9
시설 및 위생관리 불량	15	17.4	17	17.9	25	21.2
서비스 불량	24	27.9	22	23.2	20	16.9
과다·부당요금 징수	10	11.6	8	8.4	9	7.6
예약조건 불이행 및 허위광고	13	15.1	3	3.2	9	7.6
도난 및 분실	3	3.5	3	3.2	6	5.1
기 타	9	10.5	24	25.3	22	18.6
총 계	86	100.0	95	100.0	118	100.0

3) 숙박 불편신고 국적별 접수현황

- 2014년 숙박 관련 불편신고 국적 현황은 중화권 44.1%, 한국 28.8%, 일본 11.9%, 아시아·오세아니아 5.9%의 순으로 나타남.
- 2014년 숙박 관련 불편신고 국적별 현황을 2013년과 비교하면 중화권 여행객의 불편신고 건수는 15건 증가했으며, 내국인의 신고는 2014년 34건으로 전년과 유사한 수준을 유지하고 있음. 일본인 여행객의 숙박 관련 불편신고는 2014년 14건으로 전년대비 6건 증가함.

【그림 38】 2014년 숙박 관련 불편신고 국적별 접수현황



【표 36】 숙박 관련 불편신고 국적별 접수현황(2012~2014년)

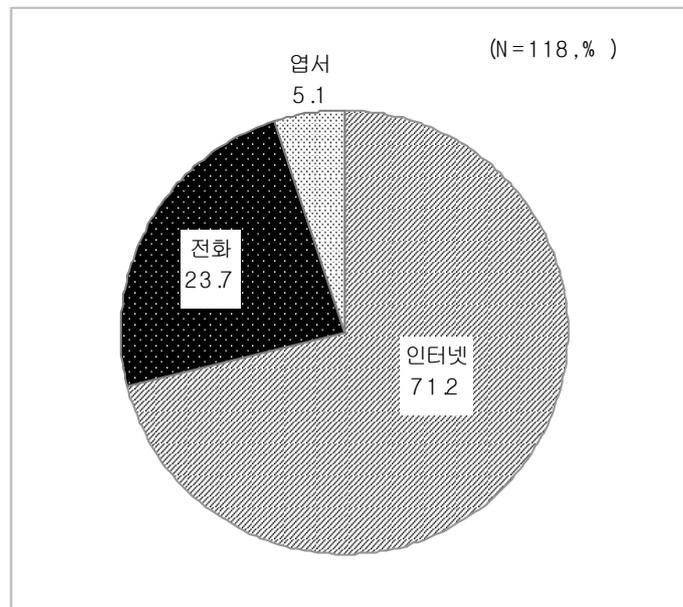
(단위 : 건, %)

구분	2012년		2013년		2014년	
	건수	구성비	건수	구성비	건수	구성비
중화권	40	46.5	37	38.9	52	44.1
한국	17	19.8	33	34.7	34	28.8
일본	19	22.1	8	8.4	14	11.9
아시아·오세아니아	5	5.8	8	8.4	7	5.9
유럽	4	4.7	2	2.1	6	5.1
미주	1	1.2	7	7.4	5	4.2
총계	86	100.0	95	100.0	118	100.0

4) 숙박 불편신고 접수방법 및 처리방법별 현황

- 2014년 숙박 관련 불편신고 접수방법으로는 인터넷 71.2%, 전화 23.7%, 엽서 5.1%의 순으로 나타남.
- 2014년 숙박 관련 불편신고 접수방법의 국적 분포에 따르면 인터넷을 이용한 접수 비율이 압도적으로 높게 나타나는 가운데 내국인 13건, 중화권 9건, 일본인 2건, 아시아·오세아니아인 2건 등이 전화를 이용한 신고접수를 한 것으로 집계됨.

【그림 39】 2014년 숙박 관련 불편신고 접수방법별 현황



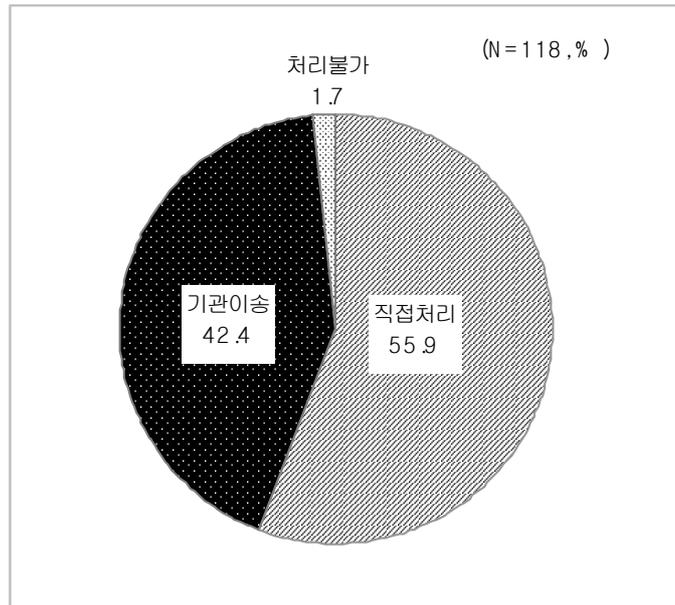
【표 37】 2014년 숙박 관련 불편신고 국적별 접수방법

(단위 : 건)

	중화권	한국	일본	아시아· 오세아니아	유럽	미주	총 계
인 터 넷	42	19	10	5	5	3	84
전 화	9	13	2	2	1	1	28
엽 서	1	2	2	-	-	1	6
총 계	52	34	14	7	6	5	118

- 2014년 숙박 관련 불편신고에 대해 직접처리를 한 비율은 55.9%, 기관이송은 42.4%이며 처리 불가 건은 1.7%로 나타남.

【그림 40】 2014년 숙박 관련 불편신고 처리방법별 현황



5) 숙박 불편신고 조치결과별 현황

- 숙박 관련 불편신고 118건에 대한 조치결과별 현황에 따르면 주의촉구 10건, 지도 13건, 사과·양해 17건 등으로 나타나며, 경고나 과태료 처리된 사안은 없음.

【표 38】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 숙박

(단위 : 건)

처리현황																
경고	과태료	불문	시정	개선 명령	감사 내용	처리 불가	진행중	신고 취소	주의 촉구	지도	조치 완료	교육 실시	사과·양해	합의	답변 처리	기타
-	-	-	-	1	-	2	1	2	10	13	25	1	17	3	35	8
-	-	-	-	1	-	2	1	2	10	13	25	1	17	3	35	8

Ⅲ. 관광불편신고 유형별 세부 분석

○ 숙박 관련 불편신고 중 내국인으로부터 접수된 34건에 대한 조치결과는 개선명령 1건, 주의촉구 7건, 지도 5건, 사과·양해 3건 등으로 나타남. 외국인으로부터 접수된 84건 조치결과는 주의촉구 3건, 지도 8건, 사과·양해 14건 등으로 나타남.

【표 39】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 숙박(내국인)

(단위 : 건)

처리현황																
경고	과태료	불문	시정	개선명령	감사내용	처리불가	진행중	신고취소	주의촉구	지도	조치완료	교육실시	사과·양해	합의	답변처리	기타
-	-	-	-	1	-	-	-	-	7	5	5	1	3	1	10	1
-	-	-	-	1	-	-	-	-	7	5	5	1	3	1	10	1

【표 40】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 숙박(외국인)

(단위 : 건)

처리현황																
경고	과태료	불문	시정	개선명령	감사내용	처리불가	진행중	신고취소	주의촉구	지도	조치완료	교육실시	사과·양해	합의	답변처리	기타
-	-	-	-	-	-	2	1	2	3	8	20	-	14	2	25	7
-	-	-	-	-	-	2	1	2	3	8	20	-	14	2	25	7

6) 숙박 불편신고 숙박업 형태별 불편신고 내용

- 숙박 관련 불편신고의 대상 업체는 관광호텔이 43건, 일반호텔·펜션 29건, 콘도 4건, 여관 42건 등으로 나타남.
- 관광호텔에서는 특급호텔 관련 불편이 22건, 1급 이하 호텔 관련 불편이 21건 접수되었으며, 특급호텔과 1급 이하 호텔 모두에서 '시설 및 위생관리 불량' 관련 불편접수가 다수를 차지하고 있음.
- 일반호텔·펜션에 대한 불편내용으로는 '예약취소 및 위약금' 10건, '시설 및 위생관리 불량' 4건, '서비스 불량' 3건 등이 주된 접수 내용임.
- 콘도에 대한 불편신고는 '시설 및 위생관리 불량' 1건, '도난 및 분실' 1건, 기타 1건으로 집계됨.
- 여관에 대한 불편신고 내용은 '예약취소 및 위약금' 관련 접수가 13건으로 가장 많았으며, 그 밖에 '예약조건 불이행 및 허위광고' 7건, '서비스 불량' 4건, '시설 및 위생관리 불량' 4건 등 전체 42건이 접수됨.

【표 41】 2014년 숙박업 형태별 불편신고 내용

(단위 : 건)

구 분	관광호텔		일반호텔 펜션	콘 도	여 관 (모텔, 게스트 하우스)	총 계
	특 급	1급 이하				
예약취소 및 위약금	3	1	10	-	13	27
시설 및 위생관리 불량	7	9	4	1	4	25
서비스 불량	5	8	3	-	4	20
과다·부당요금 징수	4	1	1	-	3	9
예약조건 불이행 및 허위광고	-	-	2	-	7	9
도난 및 분실	-	1	2	1	2	6
기 타	3	1	7	2	9	22
총 계	22	21	29	4	42	118

7) 숙박 불편신고 관련 주요 문제점

① 예약취소 및 위약금

- 예약취소 및 위약금 관련은 ① 숙박시설 홈페이지에서 예약 후 취소신청이 잘 처리되지 않아 도움을 요청하는 경우, ② 숙박도중 소음으로 퇴실했으나 잔여일 동안의 결제금액을 환불해 주지 않는 경우, ③ 체크인 시간에 늦었다는 이유로 체크인을 못하게 하고, 다음날에는 숙박시설 측에서 예약을 취소해 버린 경우, ④ 충분한 기간 전에 예약을 했으나 투숙일에 임박하여 예약 취소 통보를 받은 경우 등으로 나타남.

② 시설 및 위생관리 불량

- 시설 및 위생관리 불량 관련은 ① 객실 내 청소상태 불량(악취, 벌레, 히터 냄새, 바다의 이물질, 쓰레기, 머리카락), ② 전등, 방충망, 에어컨과 같이 객실 내 시설/비품 미비 또는 기기 고장 등, ③ 숙소 내 컴퓨터 불량 및 인터넷 이용 불편 등으로 나타남.

③ 서비스 불량

- 서비스 불량 관련은 ① 숙박업소 직원이 투숙객의 문의에 대해 성의 없게 응대하거나 불친절하게 대응하는 경우, ② 체크아웃 시간이 임박하자 남자직원이 여자투숙객의 방으로 들어오는 경우, ③ 호텔직원이 고의로 외국인 투숙객은 모범택시를 골라서 태우는 경우 등으로 나타남.

④ 과다·부당요금 징수

- 과다·부당요금 징수 관련은 ① 체크인 시 보증한 신용카드 금액이 실제로 청구되어 문의했으나 답변을 해 주지 않은 경우, ② 숙소 내 시설에 대한 할인을 내국인에게만 적용해 준 경우, ③ 인터넷의 호텔 예약 사이트에서 결제까지 완료했으나, 숙박업체 측에서 중복해서 청구한 경우 등으로 나타남.

⑤ 예약조건 불이행 및 허위광고

- 예약조건 불이행 및 허위광고 관련은 ① 조식이 포함된 요금을 지불했으나 이행하지 않은 경우, ② 객실 면적이 공지내용과 달라 항의했으나 공용공간을 포함한 표기라는 식의 답변만을 들은 경우, ③ 예약했던 숙소 사정으로 다른 숙소 또는 업그레이드된 객실을 배정해 주겠다고

약속받았으나 실제로 이행되지 않은 경우 등으로 나타남.

⑥ 도난 및 분실

- 도난 및 분실 관련 불편사항으로는 관광 중 체류하고 있던 숙박시설에 보관 중이던 현금, 개인 사물 등이 도난당한 상황에서 숙박시설 측에서 적극적인 문제해결 의사를 보이지 않거나, 책임을 회피하면서 배상해주지 않으려 하는 경우 등으로 나타남.

⑦ 기타

- 기타 불편사항으로는 ① 객실 내 보관 중이던 투숙객의 짐을 무단으로 버리거나 옮기는 등의 처리를 하여 불편을 초래한 경우, ② 숙박시설 예약 과정에서 외국인이라고 해서 객실이 배정되지 않거나, 비싼 요금으로 이용하도록 한 경우, ③ 숙박시설 환경에 대한 불만족으로 중도 퇴실 의사를 밝혔으나 투숙객의 짐을 내어주지 않아 경찰이 중재한 경우, ④ 숙소 이용 후 후기를 온라인에 게재했더니, 해당 숙박시설에서 후기를 삭제하라고 협박한 경우, ⑤ 숙박시설 체류 중 시설 관리 허술로 인해 상해를 입었으나 이에 대한 보상을 하지 않으려 한 경우 등으로 나타남.

8) 숙박 불편신고 관련 문제점 해결을 위한 개선 방안

① 추진 중인 사항

호텔등급제도 전면개편³¹⁾

- 호텔업 등급제를 의무화하여 관광숙박 인프라의 질적 개선 유도
- 국제 표준에 맞는 호텔 등급 평가 기준 마련
- 호텔 등급 평가의 객관성, 공정성, 전문성 강화

도시민박업, 한옥체험업 확충³²⁾

- 증가하는 외국인 관광객 수에 비해 부족한 숙박시설을 대체하고 은퇴자 일자리 창출 도모
- 서울시 운영 대체숙박업 통합예약·홍보사이트 (stay.visitseoul.net) 온라인 광고

외국인 관광객 대상 부가세 환급³³⁾

- 부가세 환급 지정을 받은 관광호텔에서 2박 이상 30박 이하 숙박한 외국인 관광객에게 환급
- 숙박한 관광호텔에서 숙박용역 공급확인서를 발급 받아 국제공항, 항만 내 출국장에 설치된 창구에서 환급 가능

② 숙박 관련 불편신고 감소를 위한 개선책

관광숙박시설 확충 및 서비스 품질관리

- 숙박시설 관련 원스톱 컨설팅 실시 및 제도개선 추진
- 중저가 우수숙박시설, 전통체험형 숙박 인증 및 지정사업 확대
- 서비스 품질관리를 위한 인증제도 강화 및 엄격한 지정 관리

관광숙박업과 호스텔업의 일반주거지역 입지 요건 완화³⁴⁾

- 관광숙박시설 건립 규제 완화로 다양한 숙박시설 확충
- 마을기업이 운영하는 외국인관광 도시민박업에 내국인 대상 숙식 제공 허용으로 국내 관광상품 개발 활성화

31) 문화체육관광부 보도자료(14.11.20) 15년 1월 1일부터 국제적 관례에 맞추어 5성 체제로

32) 서울특별시 보도자료(14.06.16) 서울시, 도시민박업, 한옥체험업 700개소로 확충

33) 매일경제(14.04.09) 내년 3월까지 호텔이용 외국관광객에게 부가세 환급

34) 문화체육관광부 보도자료(14.11.25) 호스텔 주거지역 입지 쉬워져

☑ 우수숙박시설 인증제도 활성화³⁵⁾

- 3대 숙박브랜드(굿스테이/한옥스테이/코리아스테이)신규 업체 발굴
- 체계적 서비스 품질관리 및 수용태세 개선 강화
- 1:1 방문 서비스아카데미 확대, 현장 모니터링 강화

☑ 관광서비스 품질 통합 인증 체계 구축 및 운영 검토

- 숙박을 근간으로 음식점, 쇼핑점 등 국가적 차원의 체계적이고 통합된 관광서비스 품질 인증제도 마련 및 운영
- 다양한 주체의 중복 인증·지정에 따른 브랜드 혼선 문제 해결, 인증 인지도 제고 및 관광 서비스 품질 수준 제고 가능

35) 노컷뉴스(14.09.04) 관광공사, 우수 대체숙박시설 '굿스테이' 신규업소 지정

4. 여행사

1) 연도별 여행사 불편신고 접수현황

- 여행사 관련 불편신고는 2006년 170건 접수된 이후 비슷한 수준을 유지하다가 2009년 99건으로 큰 폭의 감소를 보인 바 있으며, 2010년에는 114건으로 소폭 증가했으며, 2011년에도 증가세가 이어져 총 156건이 접수되었음. 한편, 2012년에는 137건으로 전년대비 19건이 감소했으며, 2013년에도 16건 감소한 121건이 접수되었음. 2014년에는 전년대비 22건 감소하여 99건이 접수됨.
- 전체 불편신고에서 차지하는 비중이 2008년까지는 30% 내외를 유지해 왔으나, 2009년 들어 15.5%로 그 비중이 절반 수준으로 감소한 이래 2014년에는 그 비율이 더욱 감소해 9.3%로 나타남.

【표 42】 여행사 관련 불편신고 연도별 현황(2006~2014년)

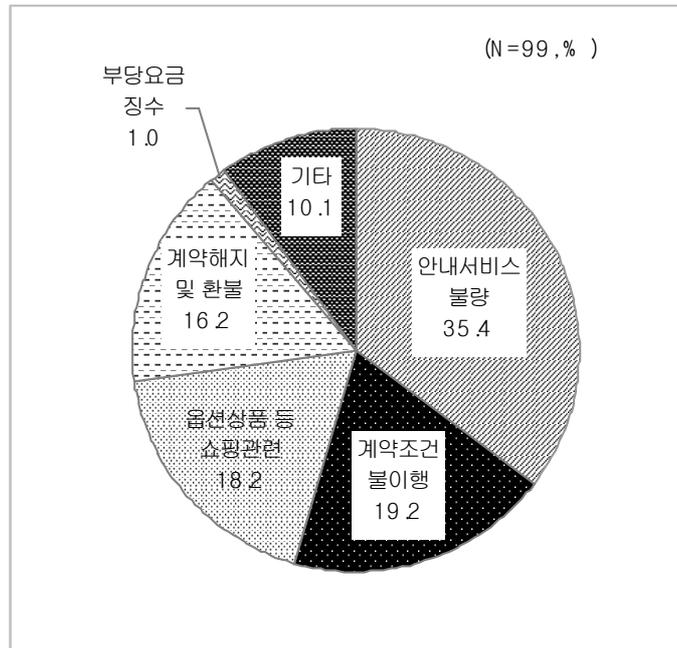
(단위 : 건, %)

구 분	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년
여행사	170	173	163	99	114	156	137	121	99
전체 불편사항	627	558	526	640	697	944	1,024	1,029	1,060
구성비	27.1	31.0	31.0	15.5	16.4	16.5	13.4	11.8	9.3
전년대비 구성비 증감	-2.8	3.9	0.0	-15.5	0.9	0.1	-3.1	-1.6	-2.5

2) 여행사 불편신고 관련 불편내용

- 2014년 접수된 여행사 관련 불편신고 내용으로는 ‘안내서비스 불량’ 35.4%, ‘계약조건 불이행’ 19.2%, ‘옵션상품 등 쇼핑 관련’ 18.2%, ‘계약해지 및 환불’ 16.2%, ‘부당요금 징수’ 1.0% 등의 순으로 나타남.
- ‘안내서비스 불량’은 전년대비 소폭 감소했으나, 35건으로 여행사 관련 불편신고 세부 내용 중 1위를 차지했으며, ‘계약조건 불이행’ 관련 불편신고는 2014년 19건으로 전년과 비슷한 수준을 유지했으며 ‘옵션상품 등 쇼핑 관련’ 불편접수는 전년대비 7건 증가해 18건이 접수되었음.
- 한편, ‘계약해지 및 환불’ 건수는 3년 연속 감소해 2014년 16건이 접수되었음.

【그림 41】 2014년 여행사 관련 불편신고 내용



【표 43】 여행사 관련 불편신고 내용(2012~2014년)

(단위 : 건, %)

구분	2012년		2013년		2014년	
	건수	구성비	건수	구성비	건수	구성비
안내서비스 불량	29	21.2	40	33.1	35	35.4
계약조건 불이행	19	13.9	17	14.0	19	19.2
옵션상품 등 쇼핑 관련	22	16.1	11	9.1	18	18.2
계약해지 및 환불	50	36.5	37	30.6	16	16.2
부당요금 징수	5	3.6	1	0.8	1	1.0
기 타	12	8.8	15	12.4	10	10.1
총 계	137	100.0	121	100.0	99	100.0

- 2014년 여행사 관련 불편신고에 접수된 여행업의 등록 업종은 일반여행업이 86건, 국외여행업 5건, 국내여행업 8건으로 나타나, 일반여행업 관련 불편신고가 집중적으로 접수되었음.
- 특히, '옵션상품 등 쇼핑 관련' 불편의 경우 일반여행업에 집중되어 있음.

【표 44】 2014년 여행업 등록 업종별 불편내용

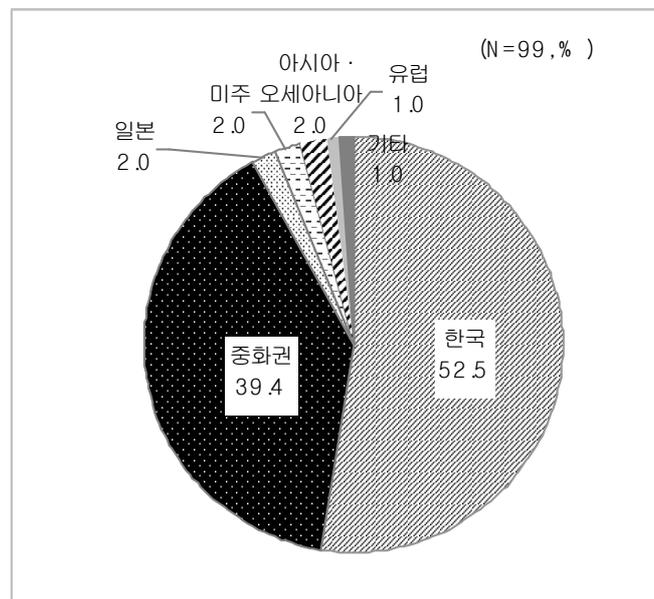
(단위 : 건)

구 분	일반여행업	국외여행업	국내여행업	총 계
안내서비스 불량	32	1	2	35
계약해지 및 환불	12	3	1	16
계약조건 불이행	15	-	4	19
옵선상품 등 쇼핑 관련	17	-	1	18
부당요금 징수	-	1	-	1
기 타	10	-	-	10
총 계	86	5	8	99

3) 여행사 불편신고 국적별 접수현황

- 2014년 여행사 관련 불편신고 99건의 52.5%가 내국인이었으며, 중화권 39.4%, 일본/미주/아시아·오세아니아 각 2.0%로 나타남.
- 2014년 내국인의 여행사 관련 불편신고가 전년대비 11건 증가해, 14건 감소한 중화권과 1-2순위 뒤바뀌는 결과가 나타났으며, 그와 함께 일본인 역시 비교적 큰 폭인 17건 감소를 나타냄.

【그림 42】 2014년 여행사 불편신고 국적별 접수현황



【표 45】 여행사 관련 불편신고 국적별 접수현황(2012~2014년)

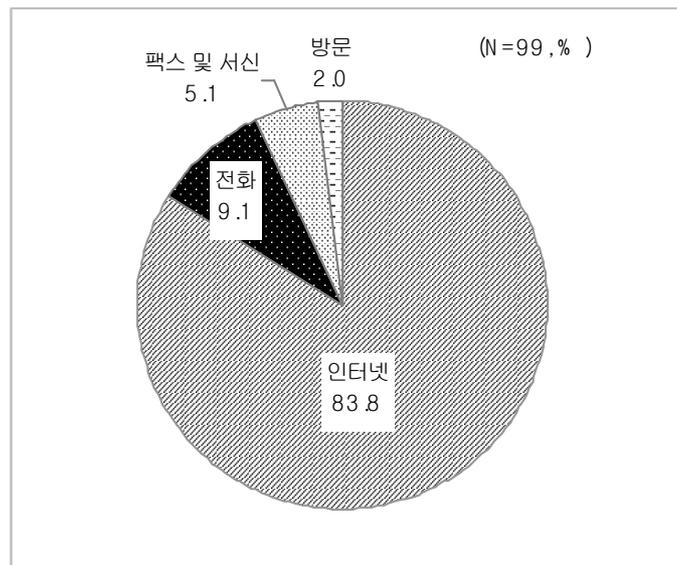
(단위 : 건, %)

구 분	2012년		2013년		2014년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
한 국	44	32.1	41	33.9	52	52.5
중화권	60	43.8	53	43.8	39	39.4
일 본	23	16.8	19	15.7	2	2.0
미 주	2	1.5	-	-	2	2.0
아시아·오세아니아	6	4.4	8	6.6	2	2.0
유 럽	1	0.7	-	-	1	1.0
기 타	1	0.7	-	-	1	1.0
총 계	137	100.0	121	100.0	99	100.0

4) 여행사 불편신고 접수방법 및 처리방법별 현황

- 2014년 여행사 관련 불편신고 접수방법은 인터넷이 83.8%로 가장 많고 다음으로 전화 9.1%, 팩스 및 서신 5.1%, 방문 2.0%로 나타남.

【그림 43】 2014년 여행사 불편신고 접수방법별 현황



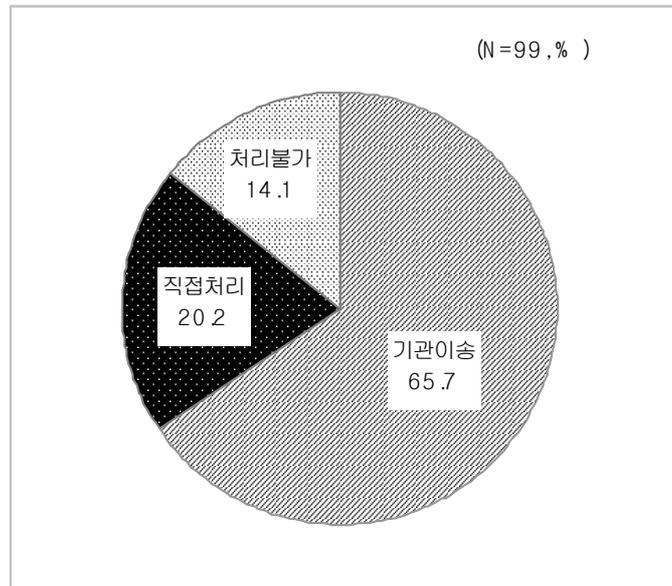
【표 46】 2014년 여행사 관련 불편신고 국적별 접수방법

(단위 : 건, %)

	한국	중화권	일본	미주	아시아· 오세아니아	유럽	기타	총 계
인 터 넷	40	37	2	-	2	1	1	83
전 화	6	1	-	2	-	-	-	9
팩스 및 서신	5	-	-	-	-	-	-	5
방 문	1	1	-	-	-	-	-	2
총 계	52	39	2	2	2	1	1	99

- 2014년 여행사 관련 불편신고 처리방법으로는 65.7%가 기관이송에 의해 처리되었으며, 20.2%는 직접처리 된 것으로 나타남.

【그림 44】 2014년 여행사 불편신고 처리방법별 현황



5) 여행사 불편신고 조치결과별 현황

- 여행사 관련 불편신고 99건에 대한 조치결과별 현황에 따르면 시정 1건, 지도 3건, 사과·양해 9건, 합의 24건 등으로 나타남.

【표 47】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 여행사

(단위 : 건)

처리현황																
경고	과태료	불문	시정	개선 명령	감사 내용	처리 불가	진행중	신고 취소	주의 촉구	지도	조치 완료	교육 실시	사과·양해	합의	답변 처리	기타
-	-	-	1	-	-	14	1	10	-	3	14	1	9	24	17	5
-	-	-	1	-	-	14	1	10	-	3	14	1	9	24	17	5

○ 여행사 관련 불편신고 중 내국인으로부터 접수된 52건에 대한 조치결과 지도 2건, 사과·양해 2건, 합의 21건 등으로 나타나며, 외국인으로부터 접수된 47건은 지도 1건, 사과·양해 7건, 합의 3건 등으로 나타나 내국인에 비해 합의 비율이 낮은 편임.

【표 48】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 여행사(내국인)

(단위 : 건)

처리현황																
경고	과태료	불문	시정	개선 명령	감사 내용	처리 불가	진행중	신고 취소	주의 촉구	지도	조치 완료	교육 실시	사과·양해	합의	답변 처리	기타
-	-	-	1	-	-	1	-	8	-	2	5	-	2	21	11	1
-	-	-	1	-	-	1	-	8	-	2	5	-	2	21	11	1

【표 49】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 여행사(외국인)

(단위 : 건)

처리현황																
경고	과태료	불문	시정	개선 명령	감사 내용	처리 불가	진행중	신고 취소	주의 촉구	지도	조치 완료	교육 실시	사과·양해	합의	답변 처리	기타
-	-	-	-	-	-	13	1	2	-	1	9	1	7	3	6	4
-	-	-	-	-	-	13	1	2	-	1	9	1	7	3	6	4

6) 여행사 불편신고 관련 주요 문제점

① 안내서비스 불량

- 안내서비스 불량 관련은 ① 가이드의 전문성 결여로 관광지에 대한 충분한 역사·문화적 해설을 듣지 못한 경우, ② 가이드의 독단적인 일정 구성이나 변경, 가이드의 무성의한 안내, 지속적인 팁 강요, 부적절한 언행, ③ 몸이 불편한 여행객을 쇼핑점에 들어가게 하기 위해 차량에서 강제로 내리게 한 경우, ④ 쇼핑을 유도하기 위해 가이드가 여행객에게 제품에 대한 허위 과장 광고를 한 경우, ⑤ 가이드가 여행객의 국적을 비하하고 노골적으로 적대감을 표시한 경우 등으로 나타남.

② 계약조건 불이행

- 계약 조건 불이행 관련은 ① 여행상품에 명시된 여행일정, 숙소, 교통편, 식사, 항공 좌석 등급 등을 임의로 변경하거나 취소되는 경우, ② 여행 프로그램 중의 팬미팅이 예정대로 진행되지 않은 경우, ③ 인원과 상관없이 출발한다는 여행이 당일 아무 안내 없이 취소된 경우 등으로 나타남.

③ 옵션상품 등 쇼핑 관련

- 옵션상품 등 쇼핑 관련은 ① 가이드의 노골적 구매강요, 여행 일정이 쇼핑으로 대체되는 등의 지속적인 쇼핑 강요 상황, ② 바가지요금, 품질하자, 부작용 등 외국인의 한국여행 또는 내국인의 해외여행 중 구입한 제품으로 인한 피해, ③ 사전에 고지 받지 않은 옵션상품 참여 강요, ④ 옵션투어에 참여하지 않은 여행객들을 숙박시켜 주지 않아 노상에서 숙박을 하게 한 경우 등으로 나타남.

④ 계약해지 및 환불

- 계약해지 및 환불 관련은 ① 예약한 숙소에 대한 일방적 취소 통보 이후 환불 절차가 진행되지 않은 경우, ② 항공-숙박시설 간 교통편을 예약했으나 이용하지 않게되어 요금 환불을 원하는 경우, ③ 여행예약 후 질병이나 해당지역에 대한 여행제한 조치 등 불가피한 상황으로 여행 취소를 하게 되었으나 여행사 측과 위약금 관련 분쟁이 일어난 경우, ④ 특별관측 요금으로 안내받고 여행상품을 결제했으나 실제로는 더욱 저렴하게 판매되고 있는 경우 등으로 나타남.

⑤ 부당요금 징수

- 부당요금 징수 관련은 여행사 측에서 충분한 설명을 하지 않아 여행 도중에 여행 내용이 다르다는

것을 알게 되어 돌아갈 의사를 밝히자 교통편은 직접 부담하라는 통보를 받은 경우로 나타남.

⑥ 기타

- 여행사 관련 기타 불편사항으로는 ① 여행사 담당자의 업무처리 지연으로 불편을 겪은 경우, ② 지면광고 내용에 대한 문의 시 광고가 잘못된 것을 알게되었으나, 여행사 측에서 이에 대한 해명이나 사과를 하지 않은 경우, ③ 여행도중 안전 위험이 있는 지역을 차량 없이 도보로 이동하게 한 경우, ④ 오픈마켓의 여행예약 시스템에서 항공권을 구입한 가격과 실제 청구 가격에 큰 차이가 발생한 경우 등으로 나타남.

7) 여행사 불편신고 관련 문제점 해결을 위한 개선 방안

① 추진 중인 사항

☑ 여행사 권익보호를 위한 민법 개정³⁶⁾

- 여행계약을 민법계약의 한 유형으로 신설하고 계약사전 해제권, 계약 위반에 대한 하자 시정·감액 청구권 등 여행계약자 보호에 필요한 권리를 강행규정으로 마련
- 여행주최자는 하자담보책임, 계약 시 귀환운송의무가 있을 경우, 계약 해지 후에도 의무유지

☑ 해외 여행상품 판매 시 여행지 안전정보 제공의무, 여행요금 지급방법 조항을 포함하는 여행 분야 약관 개정³⁷⁾

☑ 여행상품 과다한 해지 위약금 점검·시정, 설명방식의 개선³⁸⁾

- 환불 관련 특약을 사용하는 경우 여행자가 위약금 부과 내역에 관한 증빙 자료를 여행사에 요구할 수 있고, 차액이 발견되면 여행자에게 환급하도록 함
- 환불 관련 특약조항의 고지·설명과 관련하여 여행자의 확인절차를 도입

☑ 해외여행 30일 전 계약해지 시 위약금이 없도록 소비자분쟁해결기준 개정³⁹⁾

☑ 여행 상품 광고 시 모든 필수경비는 여행상품 가격에 포함하도록 중요한 표시·광고 사항고시를 개정하여 시행⁴⁰⁾

- 현지에서 별도로 지급해야 하는 경우 명시토록 하고, 선택 관광은 여행자가 자유롭게 선택할 수 있음을 표시하고 참여하지 않을 경우 대체 일정을 함께 표시토록 함

☑ 항공운임 등 총액표시제 시행으로 여행자 편의제고('14.7.15일부터)⁴¹⁾

- 항공교통 이용자가 지급하여야 하는 항공운임 및 요금(기본운임 및 유류할증료), 기타 제세공과금(국내·국외 공항시설사용료, 출국납부금 등)을 합산한 항공운임 등 총액으로 표시·광고

36) 법무부 보도자료(14.3.18) 여행자와 보증인 보호를 위해 민법이 바뀝니다.
파이낸셜뉴스(14.10.19) 여행계약 언제든 불이익이 취소 가능 민법 개정안 국무회의 통과

37) 공정거래위원회 보도자료(15.1.2) 국외여행·국내여행 표준약관 개정

38) 공정거래위원회 보도자료(14.7.23) 여행사 환불관련 특약 시정 및 온라인 예약시 설명방식 개선

39) 매일경제(14.3.20) 해외여행 30일전 계약해지 위약금 無...공정위, 44개 품목 소비자분쟁해결 개정

40) 공정거래위원회 보도자료(14.6.10) 중요한 표시·광고사항 고시 개정

41) 국토교통부 보도자료(14.10.17) '항공운임 등 총액표시제' 이행여부 전국 점검

- ☑ 중국전담여행사 질적 서비스 개선을 위한 집중관리
 - 중국전담여행사 신규지정 문턱을 낮추는(2년→분기마다) 동시에 상시 모니터링과 관광경찰과 연계한 집중단속 및 퇴출시스템 강화⁴²⁾
 - 무자격 가이드 활용 3회 적발 시 중국전담여행사 지정 취소 추진⁴³⁾
 - 관광통역 표준약관 준수, 우수가이드 고용 여부 등을 갱신 심사 시 반영
 - 관광통역안내사 직무교육 참가 및 자격증 패용 의무화⁴⁴⁾
- ☑ 중국어 관광통역안내사 활동여건 개선을 위해 중국인 관광객 방문 주요 관광지 스토리북 제작 추진⁴⁵⁾
- ☑ 여행 취소 시 특약에 의한 과도한 위약금 요구 피해에 대한 소비자 피해예방주의보 발령⁴⁶⁾
- ☑ 여행자의 합리적인 선택을 돕기 위한 공신력을 활용한 여행사 평가 시행
 - 우수여행사 지정, 광고·홍보비 지원 및 용자혜택 부여⁴⁷⁾
 - 여행사 소비자 만족도 조사시행⁴⁸⁾
- ☑ 국외여행상품 정보제공 표준안 제도 시행⁴⁹⁾
 - 현지 필수옵션관광 폐지, 핵심정보 일괄 표시제 도입(안전정보, 취소수수료, 가이드경비 표시, 숙박시설 상세정보, 선택 관광에 참여하지 않을 경우 대체일정 정보, 쇼핑정보 등)
- ☑ 해외 여행할 때 의사소통을 지원하기 위해 안전 그래픽 가이드 모바일 앱 강화 출시⁵⁰⁾, 사건·사고 대처 방법 발표⁵¹⁾
- ☑ 단체여행 쇼핑점의 리베이트 관행 근절 노력⁵²⁾
- ☑ 무자본 부실 여행사 적발로 위험요소 사전차단⁵³⁾

42) 문화체육관광부 보도자료(14.8.4) 문체부, 중국전담여행사 지정 취소 등 저가덤프시장 집중관리
문화체육관광부 보도자료(14.1.22) 중국전담여행사, 질적서비스 개선 공동결의

43) 문화체육관광부 보도자료(14.10.15) 문체부, 중국어 관광가이드 수준 제고 방안 발표

44) 문화체육관광부 훈령·예규·고시(14.8.4) 중국 단체관광객 유치 전담여행사 업무 시행지침(20140801개정)

45) 한국관광공사 보도자료(15.1.28) 중국관광객 수용태세 개선활동을 위한 한국관광공사 - 한국여행업협회 업무협약 체결

46) 한국소비자원 소비자뉴스(14.5.26) 신혼여행 계약 시 특약 사항 꼼꼼히 확인하세요

47) 문화체육관광부 보도자료(14.11.3) 2014년 문화체육관광부 우수여행사 지정

48) 한국소비자원 보도자료(14.12.29) 해외 패키지여행 상품 소비자만족도 '모두투어·롯데관광·여행박사·하나투어·한진관광' 높아

49) 한국관광공사 보도자료(14.7.14) 국외여행상품 정보제공 표준안 시행

50) 한국관광공사 보도자료(15.2.4) 해외 여행시 언어소통 불편, 이제 모바일앱으로 해결하세요

51) 한국관광공사 보도자료(15.8.25) 안전하고 유익한 국외여행을 위한 팁, 해외여행 중 사건·사고 대처방법

52) 서울신문(14.11.6) [유커 쇼핑 리베이트 수사] 면세품 구매액 15%가 '검은돈'...여행사 장부 조작해 탈세

53) 뉴시스(14.11.19) 제주지검, 부실 여행사 무더기 적발

② 여행사 관련 불편 감소를 위한 개선책

- ☑ 패키지여행 중 사건·사고에 대해 여행사의 손해배상 책임을 인정하는 법원의 판결에 따른 후속조치(여행사 대상 교육내용에 포함)
 - 호텔 내 도난사건의 경우, 기획여행업자는 여행계약상의 부수의 의무로 여행자의 생명·신체·재산 등의 안전을 확보하기 위해 여행목적지, 일정, 여행서비스기관의 선택 등에 관해 미리 충분한 조사, 검토해 전문업자로서 합리적인 판단을 해야 한다.⁵⁴⁾
 - 자유시간 중 사망 사고의 경우, 여행사는 계약 중 자유 시간 내에 발생한 사고에 대해서도 고의 또는 과실이 존재할 경우 손해배상 책임을 부담해야 한다.⁵⁵⁾
- ☑ 단체여행객 관광버스 주차난⁵⁶⁾ 해소를 위한 해법 모색
- ☑ 다수가 함께 이동하는 단체여행객 특징 때문에 파생되는 문제 해결을 위해 무엇보다도 상호 배려하고 존중하는 선진여행문화 정착이 절실함

54) 파이낸셜뉴스(15.2.5) 법원 "호텔 베란다 문 안잠겨 물품 도난.. 여행사 책임 80%"

55) 뉴스1(14.12.9) 해외 패키지여행 중 사망...“자유시간도 여행사 책임”

56) 아시아투데이(14.12.22) 외국인 관광버스 불법 주정차 심각...“공간 부족에 단속도 어려워”
OBS경인방송(14.8.5) 이익 눈 먼 면세점...‘교통 불편’ 뒷집

참고) 여행불편처리센터



1. 운영주체 : 한국여행업협회
2. 소재지 및 연락처 : 서울특별시 마포구 마포대로 49(도화동 51-1) 성우빌딩 1206호
 - 전화/팩스 : 1588-8692 / (02)715-8694
 - 인터넷 : www.tourinfo.or.kr
3. 주요업무 : 국내·외 여행 불편신고 접수·처리 업무 전담 및 상담 중재 등
4. 기대효과
 - 여행불편사항의 신속한 처리로 피해자 및 여행업체 상호간의 신뢰회복을 통한 건전 여행문화 정착
 - 여행업체에 대한 여행불편업무가 전국 지자체로 분산됨으로써, 여행자에 대한 신속한 구제가 용이하지 않는 등의 문제점을 창구 일원화로 해소
 - 해외여행의 중요 정보 제공 및 여행불편에 대한 주요 처리사례를 제공함으로써, 여행불편 관련사항을 미연에 방지하고 신속한 사후구제에 대한 실질적인 도움 제공
5. 여행불편처리위원회 위원 구성·운영
 - 위원회는 위원장 1인을 포함한 9인 위원으로 구성
 - 위원 구성 : 변호사 2인, 소비자단체 2인, 여행업 전문가 2인, 여행 관련 언론인 1인, 관광학회 1인, 한국여행업협회 상근부회장 1인
 - 위원은 추천기관의 추천을 받아 한국여행업협회 회장이 위촉
 - 위원회의 회의는 위원 과반수 출석, 출석위원 과반수 찬성으로 의결
 - 법률전문가, 소비자단체, 여행업 전문가 각 1인은 반드시 출석
6. 2014년 여행불편처리센터 불편처리 실적(총 1,363건/전년대비 0.7% 증가)

○ 신고유형 및 처리결과

(단위 : 건)

신고유형	2013년	2014년
계약취소	289	177
취소수수료 관련	260	318
부당요금징수	80	80
일정변경 및 누락	161	106
안내원 불친절 및 팁 관련	118	121
흡선 관련	21	43
쇼핑 관련	38	40
숙박 관련	69	85
교통(항공,선박,철도,등) 관련	98	126
수속 관련(여권및비자포함)	23	36
보험 관련(여행사고포함)	58	61
여행사 사업 중단 및 부도	69	78
여행사 상담서비스	46	42
기타	24	50
총 계	1,354	1,363

처리결과	2013년	2014년
진행중	0	2
현금보상	106	119
공식사과	16	24
신고취소	36	52
시정조치	5	7
기각	23	39
환불	11	54
행정조치요청	14	7
처리방법안내	1,132	1,024
기타	11	35
총 계	1,354	1,363

- 2014년 진행중 2건 : 2015년 2월 여행불편처리위원회 상정 예정
- Inbound 23건, Outbound 1,249건, Domestic 91건
- 접수경로 : 직접접수 1,237건, 관련기관 이송 126건(문화체육관광부 76건, 한국관광공사 48건, 기타 2건)

5. 공항 및 항공

1) 연도별 공항 및 항공 불편신고 접수현황

- 2014년 공항 및 항공과 관련한 불편신고는 70건으로 전체 불편사항 1,060건 중 6.6%를 차지함.
- 2006년 공항 및 항공 관련 불편신고가 27건 접수된 이래 전체 불편신고 중 차지하는 비율이 2009년까지 지속적으로 감소해 왔으나, 2010년 전년대비 접수 건수가 2배 이상 증가한 이래 2014년까지 구성비를 비슷한 수준으로 유지해 오고 있으며, 2014년에는 전년 대비 5건 증가한 70건으로 전체 불편신고 중 6.6%의 구성비를 보임.

【표 50】 공항 및 항공 관련 불편신고 연도별 현황 (2006~2014년)

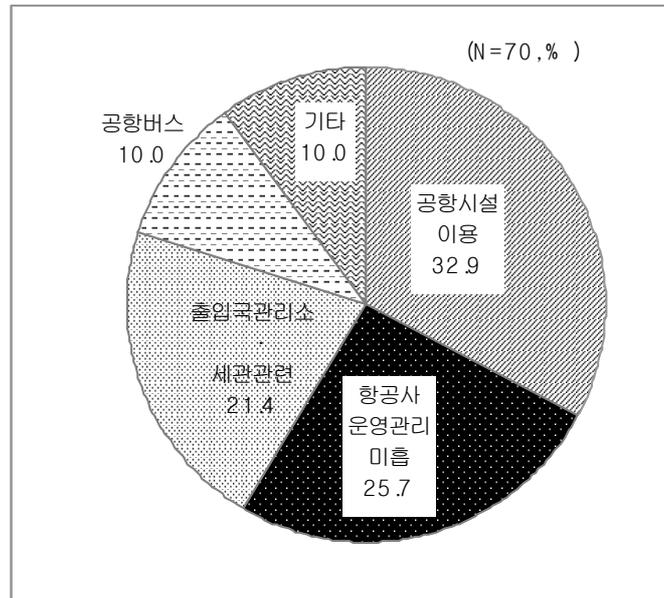
(단위 : 건, %)

구 분	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년
공항 및 항공	27	23	17	21	47	49	64	65	70
전체 불편사항	627	558	526	640	697	944	1,024	1,029	1,060
구성비	4.3	4.1	3.4	3.3	6.7	5.2	6.3	6.3	6.6
전년대비 구성비 증감	-0.3	-0.2	-0.7	-0.1	3.4	-1.5	1.1	0.0	0.3

2) 공항 및 항공 불편신고 관련 불편내용

- 2014년 공항 및 항공 불편신고 관련 불편 내용은 '공항시설 이용' 32.9%, '항공사 운영관리 미흡' 25.7%, 'CIQ 관련' 21.4%의 순으로 나타남.
- 최근 3년 동안의 세부 불편내용 비율 변화를 살펴보면 2012년에도 가장 높은 신고 비율을 나타낸 '공항시설 이용'은 2014년에는 소폭 증가해 23건이 접수되었으며, '항공사 운영관리 미흡'은 6건 증가를 보였고, 'CIQ 관련' 불편접수는 15건으로 전년대비 유사한 상황임. 한편, '공항버스' 관련 불편신고는 전년대비 7건 감소해 2014년 7건 접수됨.

【그림 45】 2014년 공항 및 항공 관련 불편신고 내용



【표 51】 공항 및 항공 관련 불편신고 내용(2012~2014년)

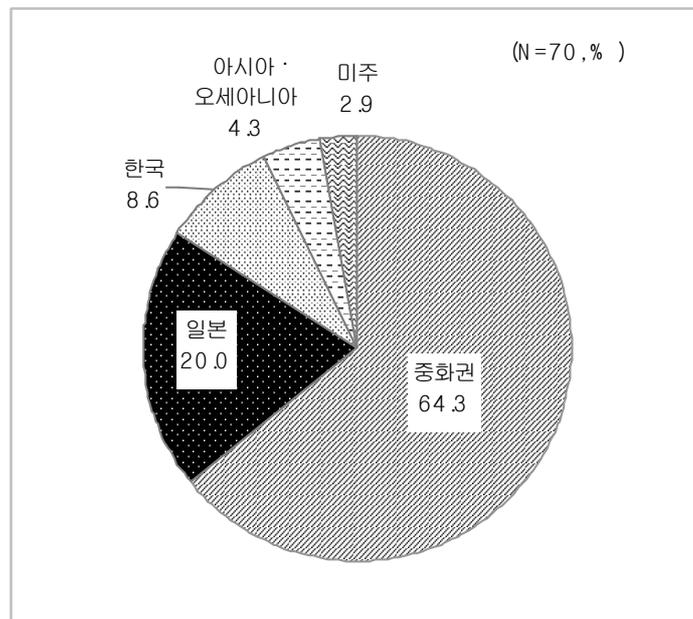
(단위 : 건, %)

구분	2012년		2013년		2014년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
공항시설 이용	24	37.5	17	26.2	23	32.9
항공사 운영관리 미흡	16	25.0	12	18.5	18	25.7
CIQ 관련	7	10.9	16	24.6	15	21.4
공항버스	9	14.1	14	21.5	7	10.0
기 타	8	12.5	6	9.2	7	10.0
총 계	64	100.0	65	100.0	70	100.0

3) 공항 및 항공 불편신고 국적별 접수현황

- 2014년 공항 및 항공 관련 불편신고 국적 현황은 중화권이 가장 많은 64.3%를 차지하고 있으며, 일본 20.0%, 한국 8.6%, 아시아·오세아니아 4.3% 등의 순으로 나타남.
- 2014년 공항 및 항공 관련 불편신고 국적 분포를 최근 3년 간 분석하면, 중화권 여행객의 신고 접수는 2013년 상대적으로 높은 증가를 보인 후에 2014년에는 전년과 유사한 수준을 유지하여 45건이 접수됨. 한편, 일본인 여행객의 신고 접수는 2014년 14건으로 전년보다 4건 증가했음.

【그림 46】 2014년 공항 및 항공 관련 불편신고 국적별 현황



【표 52】 공항 및 항공 관련 불편신고 국적별 접수현황(2012~2014년)

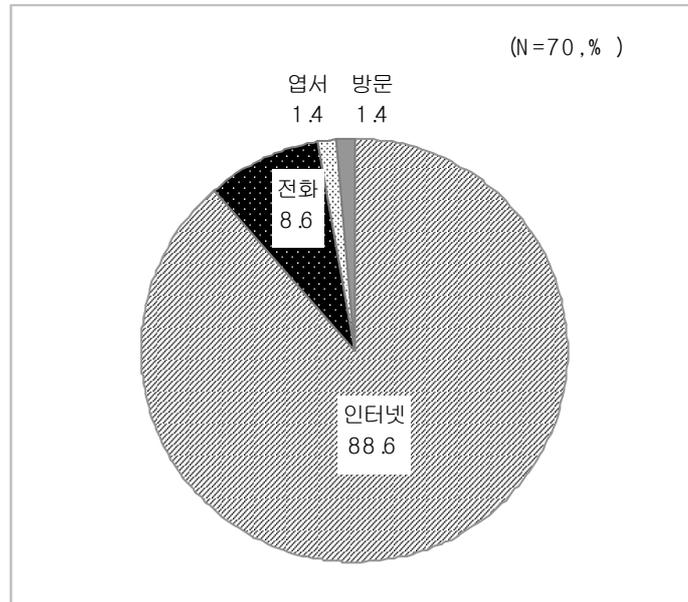
(단위 : 건, %)

구분	2012년		2013년		2014년	
	건수	구성비	건수	구성비	건수	구성비
중화권	30	46.9	44	67.7	45	64.3
일본	18	28.1	10	15.4	14	20.0
한국	5	7.8	4	6.2	6	8.6
아시아·오세아니아	6	9.4	5	7.7	3	4.3
미주	2	3.1	-	-	2	2.9
유럽	3	4.7	2	3.1	-	-
총계	64	100.0	65	100.0	65	100.0

4) 공항 및 항공 불편신고 접수방법 및 처리방법별 현황

- 2014년 공항 및 항공 관련 불편신고 접수방법으로는 인터넷을 통한 접수 비율이 88.6%로 가장 높으며, 다음으로 전화 8.6%, 엽서 1.4%, 방문 1.4% 등으로 나타남. 2013년에는 팩스 및 서신 방식을 이용해 공항 및 항공 관련 불편신고를 접수한 사례는 없었음.

【그림 47】 2014년 공항 및 항공 관련 불편신고 접수방법별 현황



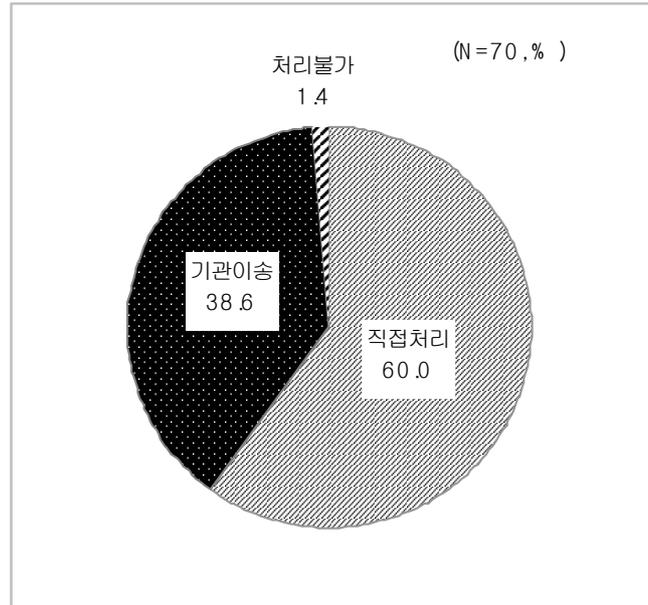
【표 53】 2014년 공항 및 항공 관련 불편신고 국적별 접수방법

(단위 : 건)

	중화권	일본	한국	아시아· 오세아니아	미주	총 계
인 터 넷	42	10	5	3	2	62
전 화	2	3	1	-	-	6
엽 서	1	-	-	-	-	1
방 문	-	1	-	-	-	1
총 계	45	14	6	3	2	70

- 2014년 공항 및 항공 관련 불편신고 중 60.0%는 직접처리 되었으며, 기관이송이 38.6%로 나타나며, 처리불가는 1.4%임.

【그림 48】 2014년 공항 및 항공 관련 불편신고 처리방법별 현황



5) 공항 및 항공 불편신고 조치결과별 현황

- 공항 및 항공 관련 불편신고 70건에 대한 조치결과는 신고취소 2건, 주의촉구 2건, 사과·양해 12건 등으로 나타남.

【표 54】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 공항 및 항공

(단위 : 건)

처리현황																
경고	과태료	불문	시정	개선명령	감사내용	처리불가	진행중	신고취소	주의촉구	지도	조치완료	교육실시	사과·양해	합의	답변처리	기타
-	-	-	-	-	-	1	-	2	2	-	6	7	12	-	37	3
-	-	-	-	-	-	1	-	2	2	-	6	7	12	-	37	3

- 공항 및 항공 관련 불편신고 중 내국인에 의해 접수된 6건 중 1건은 교육실시, 5건은 답변처리 되었음. 외국인으로부터 접수된 64건에 대해서는 전체 공항 및 항공 조치결과 분포와 유사한 편임.

【표 55】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 공항 및 항공(내국인)

(단위 : 건)

처리현황																
경고	과태료	불문	시정	개선 명령	감사 내용	처리 불가	진행중	신고 취소	주의 촉구	지도	조치 완료	교육 실시	사과·양해	합의	답변 처리	기타
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	5	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	5	-

【표 56】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 공항 및 항공(외국인)

(단위 : 건)

처리현황																
경고	과태료	불문	시정	개선 명령	감사 내용	처리 불가	진행중	신고 취소	주의 촉구	지도	조치 완료	교육 실시	사과·양해	합의	답변 처리	기타
-	-	-	-	-	-	1	-	2	2	-	6	6	12	-	32	3
-	-	-	-	-	-	1	-	2	2	-	6	6	12	-	32	3

6) 공항 및 항공 불편신고 관련 주요 문제점

① 공항시설 이용

- 공항시설 이용 관련은 ① 공항 내 안내데스크 직원이 불친절하게 응대하고 의사소통도 어려운 경우, ② 공항에서 휴대폰을 임대해 사용 후 영수증을 확인하니 사용하지 않은 금액이 청구된 경우, ③ 공항에서 임대한 휴대폰에 대한 예치금을 돌려받지 못한 경우, ④ 세금 환급 과정에서 담당직원이 부적절한 언행과 태도를 보인 경우 등으로 나타남.

② 항공사 운영관리 미흡

- 항공사 운영관리 미흡 관련은 ① 항공사 착오나 시스템 에러로 인해 발권이 잘못되어 불편을 초래한 경우, ② 탑승 시간에 조금 늦은 승객에게 단호히 탑승 불가 입장을 밝히고는 후속적으로 환불이나 항공시간 변경에 대한 안내를 하지 않은 경우, ③ 수하물 처리 시 의사소통 장애로 불필요한 추가비용을 지불하게 된 경우 등으로 나타남.

③ CIQ 관련

- CIQ 관련은 ① 입국 검사 시 보안검사 직원이 무례하고 불친절한 태도로 응대해 불쾌감을 준 경우, ② 입국심사 과정에서 철자를 틀리게 적은 여행객에게 욕설을 하는 등 무례한 언행을 한 경우, ③ 교환학생으로 입국해 외국인등록증 신청을 했으나 이후 일본을 다녀오는 길에 외국인등록증 신청이 취소되어 벌금을 내게 된 경우 등으로 나타남.

④ 공항버스

- 공항버스 관련은 ① 외국인 승객에게 허위로 요금 안내를 한 경우, ② 승객이 요구한 정류장이 아닌 곳에서 해당지역으로 안내하며 하차시켜 피해를 준 경우, ③ 공항버스 운전기사의 응대가 불친절한 경우 등으로 나타남.

⑤ 기타

- 기타 불편사항으로는 ① 공항에서 수하물 검사 시 물품을 난폭하게 취급해 파손된 경우, ② 항공편 온라인 결제 시 시스템 오류로 중복 결제된 경우 등으로 나타남.

7) 공항 및 항공 불편신고 관련 문제점 해결을 위한 개선 방안

① 추진 중인 사항

☑ 항공보안 자율신고제도 시행⁵⁷⁾

- 항공보안을 해치거나 보안 운영체계 전 분야에 대한 위협요인 개선을 위해 항공종사자 및 공항승객 등 누구든지 신고할 수 있는 제도
- 항공보안 감독활동 만으로 발굴이 어려웠던 보안현장 위협요인 및 국민 불편사항 개선과 항공보안 체계 향상

☑ 항공운임 등 총액표시제 이행여부 전국 점검⁵⁸⁾

- '항공운임 등 총액표시제' 조기정착을 위해 국적항공사, 외국항공사, 여행사, 항공운송총대리점 대상으로 이행여부를 집중 점검하고, 순회 설명회 개최
- 점검은 행정청별로 업종별 주요업체를 대상으로 전화·인터넷, 현장조사 등을 통해 전국적으로 진행되며, 점검 결과 위반업체에 대하여는 조속히 시정될 수 있도록 조치

☑ 교통약자를 위한 전용 출국 통로 신설⁵⁹⁾

- 보행장애인·고령자·유소아·임산부 등 장시간 대기가 어려운 교통약자를 대상으로 전용출국통로(Fast Track) 신설
- 승객 분산효과로 인해 기존 출국장을 이용하는 일반 승객의 출국 소요시간 약 8% 정도 단축 예상

☑ KTX인천국제공항역 개통으로 환승없이 인천공항 연결⁶⁰⁾

- 검암역에도 KTX가 정차함에 따라 인천지역에서도 서울역이나 용산역까지 나오지 않고 직접 이용 가능
- 지방에 거주하는 국민들의 공항으로 이동하는 소요시간 단축으로 이용편의성 증대

57) 국토교통부 보도자료(14.04.03) 누구든지 항공보안 위반·불편사항 알려주세요!

58) 국토교통부 보도자료(14.03.20) 항공운임 등 총액표시제' 이행여부 전국 점검

59) 국토교통부 보도자료(14.10.16) 인천공항, 교통약자 전용출국통로 시범운영

60) 국토교통부 보도자료(14.11.25) 지방에서 인천공항 갈 땐 환승없이 KTX 타세요!

☑ 자동 출입국 심사대 설치

- 법무부, 문화체육관광부, 한국관광공사 등이 협업을 통하여 2012년부터 김포, 김해, 청주 공항에 자동출입국심사대 설치 (2015년도 부산항에 신규 설치 예정)

② 공항 및 항공 관련 불편신고 감소를 위한 개선책

☑ 환승관광 무비자입국 프로그램 확대 시행⁶¹⁾

- ‘환승관광 무비자입국’ 프로그램의 대상 지역을 기존의 인천, 김해 국제공항에서 양양·청주·무안 국제공항으로 확대
- 중국인 단체관광객은 비자 없이도 강원, 충청, 호남 지역 중 1곳 및 수도권과 제주도를 패키지상품으로 연계시켜 총 15일간 한국에 머물면서 관광 가능하여 지역의 관광산업 활성화에 기여

☑ 정부와 항공업계 간 협력관계 구축 및 항공안전 증진⁶²⁾

- 정부의 저비용항공사의 육성정책과 안전증진 방안 설명, 항공사의 축적한 안전 노하우 공유로 의사소통과 안전 증진방안 토의

☑ 탑승수속 간소화 ⁶³⁾

- 인터넷이나 모바일 서비스를 이용하여 좌석배정 등 탑승수속을 완료한 승객은 공항 내 출국장에 설치된 “전자 확인시스템”을 통해 간단한 여권 확인만으로 출국 가능
- 여행객의 편의 증진과 항공사의 발권카운터 혼잡 완화 등 업무효율성 향상

61) 법무부 보도자료(14.03.20) 법무부, ‘환승관광 무비자입국’ 프로그램 확대 시행

62) 국토교통부 보도자료(14.06.23) 정부·저비용항공사 한 자리에 모여 안전정보 공유

63) 국토교통부 보도자료(14.12.22) 인천·김포 국제선 출국 승객 항공기 탑승수속 간편해져

6. 음식점

1) 연도별 음식점 불편신고 접수현황

- 2014년 음식점 관련 불편신고는 전체 불편사항 1,060건 중 55건으로 집계되며, 전체 불편신고 중 5.2%를 차지함.
- 2006년 이후 음식점 관련 불편신고는 20건 내외 수준을 유지하고 있었으나, 2009년 들어 31건으로 증가한 이래 소폭의 증가 추세를 꾸준히 이어오고 있으며, 2014년에는 전년대비 3건 감소한 55건이 접수된 것으로 집계됨.

【표 57】 음식점 관련 불편신고 연도별 현황(2006~2014년)

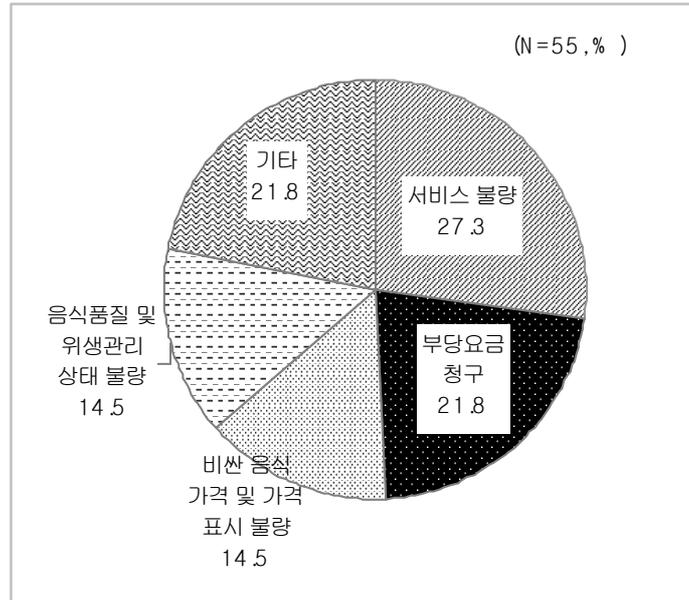
(단위 : 건, %)

구 분	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년
음식점	24	20	18	31	37	41	45	58	55
전체 불편사항	627	558	526	640	697	944	1,024	1,029	1,060
구성비	3.8	3.6	3.4	4.8	5.3	4.3	4.4	5.6	5.2
전년대비 구성비 증감	0.3	-0.2	-0.2	1.4	0.5	-1.0	0.1	1.2	-0.4

2) 음식점 불편신고 관련 불편내용

- 2014년 음식점 불편신고의 불편 내용은 '서비스 불량' 27.3%, '부당요금 청구' 21.8%, '비싼 음식가격 및 가격표시 불량'이 14.5%, '음식품질 및 위생관리 상태 불량' 14.5% 순으로 나타남.
- '서비스 불량' 관련 불편은 전년대비 3건, '부당요금 청구' 관련 불편은 전년대비 6건, '비싼 음식가격 및 가격표시 불량'은 전년대비 3건이 감소한 것으로 나타남. 반면에, '음식품질 및 위생관리 상태 불량'은 전년대비 5건 증가해 8건 접수되었음.

【그림 49】 2014년 음식점 관련 불편신고 내용



【표 58】 음식점 관련 불편신고 내용(2012~2014년)

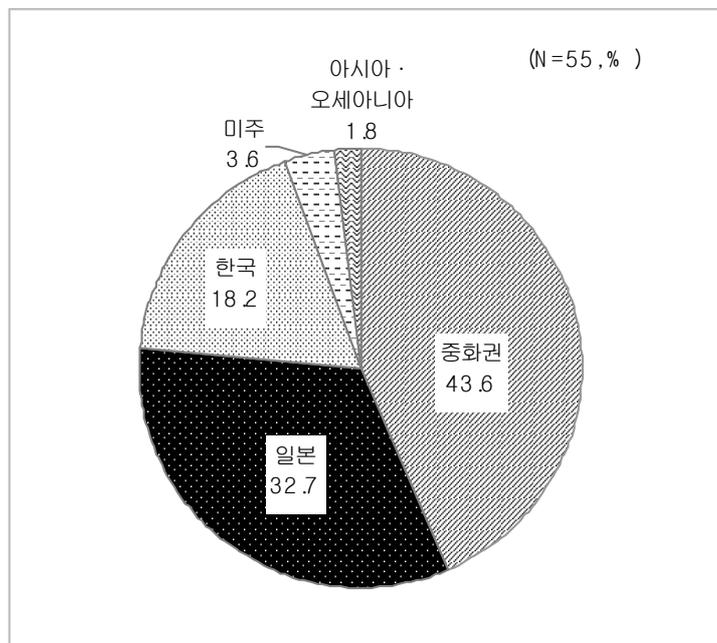
(단위 : 건, %)

구분	2012년		2013년		2014년	
	건수	구성비	건수	구성비	건수	구성비
서비스 불량	10	22.2	18	31.0	15	27.3
부당요금 청구	11	24.4	18	31.0	12	21.8
비싼 음식가격 및 가격표시 불량	3	6.7	11	19.0	8	14.5
음식품질 및 위생관리 상태 불량	10	22.2	3	5.2	8	14.5
기타	11	24.4	8	13.8	12	21.8
총계	45	100.0	58	100.0	55	100.0

3) 음식점 불편신고 국적별 접수현황

- 2014년 음식점 관련 불편신고 국적 현황은 중화권이 43.6%로 가장 많고, 다음으로 일본 32.7%, 한국 18.2%, 미주 3.6%, 아시아·오세아니아 1.8%의 순으로 나타남.
- 2014년 음식점 관련 불편신고 국적 분포를 최근 3개년 동안 분석하면 2013년 중화권 여행객의 접수 증가로 인해 중화권과 일본인의 구성비 격차가 더욱 벌어진 이후, 2014년에는 전년과 유사한 수준을 유지한 것으로 나타남.

【그림 50】 2014년 음식점 관련 불편신고 국적별 현황



【표 59】 음식점 관련 불편신고 국적별 접수현황(2012~2014년)

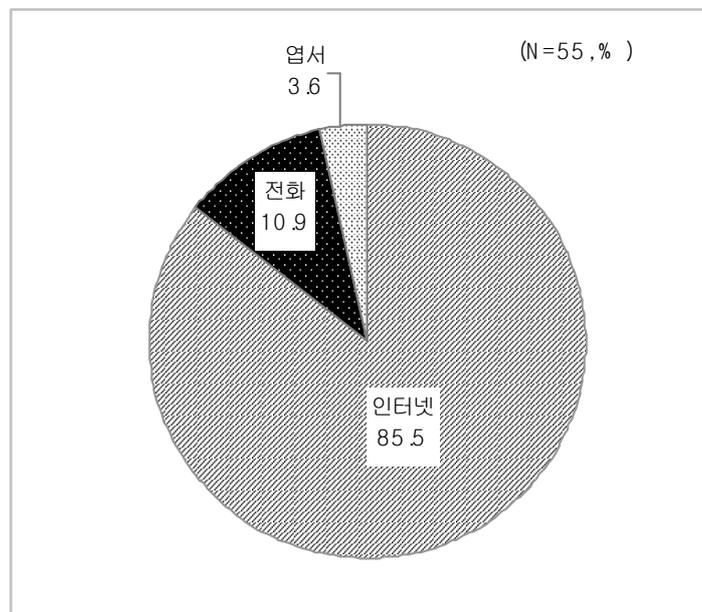
(단위 : 건, %)

구분	2012년		2013년		2014년	
	건수	구성비	건수	구성비	건수	구성비
중화권	16	35.6	24	41.4	24	43.6
일본	14	31.1	15	25.9	18	32.7
한국	8	17.8	12	20.7	10	18.2
미주	3	6.7	4	6.9	2	3.6
아시아·오세아니아	4	8.9	3	5.2	1	1.8
총계	45	100.0	58	100.0	55	100.0

4) 음식점 불편신고 접수방법 및 처리방법별 현황

- 2014년 음식점 불편신고 접수방법은 인터넷이 가장 많은 85.5%, 전화 10.9%, 엽서 3.6% 순으로 나타나며, 방문 또는 팩스 및 서신을 이용한 접수는 없었음.
- 국적별 분석결과 음식점 관련 불편신고 역시 대부분 인터넷을 통한 접수가 일반적이며, 한국인 4명, 중화권, 일본인 각 1명이 전화를 이용해 신고 접수한 것으로 나타남.

【그림 51】 2014년 음식점 관련 불편신고 접수방법별 현황



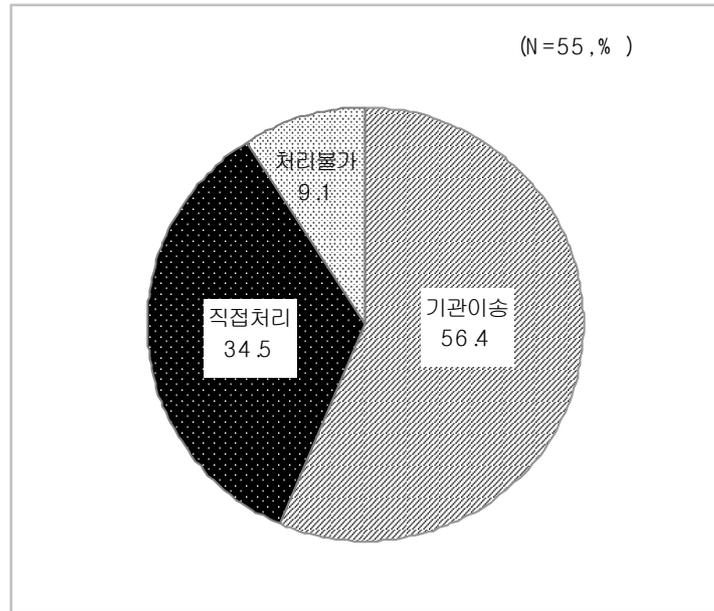
【표 60】 2014년 음식점 관련 불편신고 국적별 접수방법

(단위 : 건)

	중화권	일본	한국	미주	아시아· 오세아니아	총계
인 터 넷	22	17	5	2	1	47
전 화	1	1	4	-	-	6
엽 서	1	-	1	-	-	2
총 계	24	18	10	2	1	55

- 2014년 음식점 불편신고 처리 방법은 기관이송 56.4%, 직접처리 34.5%, 처리불가 9.1% 순으로 나타남.

【그림 52】 2014년 음식점 관련 불편신고 처리방법별 현황



5) 음식점 불편신고 조치결과별 현황

- 음식점 관련 불편신고 55건에 대한 조치결과는 시정 1건, 주의촉구 7건, 지도 18건, 교육실시 3건, 사과·양해 2건 등으로 나타남.

【표 61】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 음식점

(단위 : 건)

처리현황																
경고	과태료	불문	시정	개선 명령	감사 내용	처리 불가	진행중	신고 취소	주의 촉구	지도	조치 완료	교육 실시	사과·양해	합의	답변 처리	기타
-	-	-	1	-	-	5	-	-	7	18	9	3	2	-	10	-
-	-	-	1	-	-	5	-	-	7	18	9	3	2	-	10	-

Ⅲ. 관광불편신고 유형별 세부 분석

○ 음식점 관련 불편신고 중 내국인으로부터 접수된 10건에 대한 조치결과 주의촉구 2건, 지도 6건, 조치완료 2건 등으로 나타남. 외국인으로부터 접수된 45건에 대해서는 시정 1건, 주의촉구 5건, 지도 12건 등 전체 조치결과와 유사한 분포로 나타남.

【표 62】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 음식점(내국인)

(단위 : 건)

처리현황																
경고	과태료	불문	시정	개선명령	감사내용	처리불가	진행중	신고취소	주의촉구	지도	조치완료	교육실시	사과·양해	합의	답변처리	기타
-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	6	2	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	6	2	-	-	-	-	-

【표 63】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 음식점(외국인)

(단위 : 건)

처리현황																
경고	과태료	불문	시정	개선명령	감사내용	처리불가	진행중	신고취소	주의촉구	지도	조치완료	교육실시	사과·양해	합의	답변처리	기타
-	-	-	1	-	-	5	-	-	5	12	7	3	2	-	10	-
-	-	-	1	-	-	5	-	-	5	12	7	3	2	-	10	-

6) 음식점 불편신고 관련 주요 문제점

① 서비스 불량

- 서비스 불량 관련은 ① 음식점 직원이 불친절하게 응대하고, 잘못을 지적해도 무성의하게 대응하여 불쾌감을 느낀 경우, ② 식기를 떨어뜨려 추가로 요청하자 닦아서 사용하라는 등의 불친절한 태도를 보인 경우, ③ 인원수에 비해 주문한 메뉴가 너무 적다는 이유로 주문을 받지 않겠다고 거절한 경우, ④ 맵지 않은 메뉴를 추천받아 주문했으나 실제로 너무 매워서 먹을 수 없었던 경우 등으로 나타남.

② 부당요금 청구

- 부당요금 청구 관련은 ① 주문한 내용에 비해 요금이 과다하게 부과된 경우, ② 외국인 고객 대상 비싼 음식값을 청구하거나, 결제 시 몇 배 이상의 금액을 결제하도록 강요하는 경우, ③ 음식 주문 후 장시간 음식이 나오지 않아 나가려는데 음식 가격을 지불하도록 강요한 경우, ④ 주문하지 않은 음식을 계속해서 권유하고 임의로 서빙한 후에 가격을 지불하도록 한 경우 등으로 나타남.

③ 비싼 음식가격 및 가격표시 불량

- 비싼 음식가격 및 가격표시 불량 관련은 ① 내국인과 외국인에게 다른 가격으로 음식을 제공함, ② 매장 밖에는 할인 가격으로 호객을 한 뒤 실제 지불할 때는 원래 가격을 강요하는 경우, ③ 가격표가 원래 가격의 몇 배 이상으로 잘못 부착되어 있는 경우 등으로 나타남.

④ 음식품질 및 위생관리 상태 불량

- 음식품질 및 위생관리 상태 불량 관련은 ① 음식물 안에 재사용한 흔적이 있는 재료가 들어있거나 비위생적인 조리환경에서 음식을 조리하는 경우, ② 상추 등 식재료 세척이 제대로 되어 있지 않고 지저분한 상태로 서빙된 경우, ③ 식사 도중 이물질이 나와 불쾌감을 겪은 경우 등으로 나타남.

⑤ 기타

- 기타 불편사항으로는 ① 음식점에서 신용카드 결제를 거부한 경우, ② 결제금액이 실제 메뉴 가격에 비해 10배 이상 과금된 경우, ③ 1인은 테이블을 내어줄 수 없다고 입장을 거절당한 경우 등으로 나타남.

7) 음식점 불편신고 관련 문제점 해결을 위한 개선 방안

① 추진 중인 사항

☑ 음식관광 활성화를 위한 기반 조성

- 음식테마거리 선정 및 서비스 교육, 맞춤형 인프라 개선, 홍보지원
- 외국어메뉴판 제작 지원 사이트 운영
- 궁중음식 체험식당 선정 및 인프라 개선, 홍보 지원

☑ 음식점 위생 상태를 공인하는 「서울시 음식점 위생등급제」 실시⁶⁴⁾

- 음식점 입구에 부착된 등급 표지판으로 바로 식별 가능
- 시, 올해 평가 희망하는 업소 1,100개 공인 예정

☑ 좋은 식단과 청결한 위생상태를 가진 「2014년도 모범음식점」 선정⁶⁵⁾

- 현지조사를 진행하고 음식문화개선추진위원회의 심사를 거쳐 선정
- 영업정지 이상 행정처분을 받고 2년이 경과하지 않은 업소나 최근 2년 이내 원산지 허위표시로 적발되어 처벌 받은 업소 등은 선정에서 제외

☑ 외국인 영업자 대상 「식품위생가이드」 를 제작하여 관련 법령·식품 취급기준, 원산지표시제 이행 방법 설명⁶⁶⁾

- 언어 장벽을 해소하고 이들의 자율적인 위생관리 능력을 향상시켜 식중독 등 식품 위해 사고를 사전에 예방
- 식품위생법규 위반율을 줄여 영업자의 부담 경감

② 음식점 관련 불편신고 감소를 위한 개선책

☑ 음식점 가격 표시와 원산지 표시제에 대한 지도와 홍보 병행 실시

☑ 위반업소 명칭·처분내용 등을 인터넷에 공표하고 개선될 때까지 반복 점검

64) 서울특별시 보도자료(14.03.16) 청결한 음식점 서울시가 인증한 AAA로 확인하세요

65) 헤드라인제주(14.10.30) 제주도“친질, 위생”모범음식점 306곳 선정

66) 헤럴드경제(14.10.28) ‘안전한 먹을거리’ 외국인 전용 식품위생가이드 나왔다

- ☑ 음식점 주방문화 개선사업 추진⁶⁷⁾
 - 소비자가 안심하고 이용할 수 있도록 개방형 주방 설치 확대와 음식점 주방 청결을 위한 위생모, 위생복장 착용 등 위생관리
 - 남은 음식 재사용 안 하기 및 포장 서비스 제공, 나트륨 줄이기 실천 지원
- ☑ 명동관광특구 미스터리쇼퍼 운영, 관광객으로 가장해 단속활동 실시⁶⁸⁾
- ☑ 관광객 이용 식당 대상 모니터링 및 우수업소 홍보지원을 통한 수용태세 개선 독려
- ☑ 표준 외국어 메뉴판 보급 확대를 통한 외래관광객에게 음식에 대한 기본 정보 명확히 제공

67) 식품의약품안전처 보도자료(14.5.15) 음식점 주방문화 개선 사업 실시

68) 시민일보(15.2.10), 서울 중구, 명동관광특구 불법판매 단속

7. 분실 및 도난

1) 연도별 분실 및 도난 불편신고 접수현황

- 2014년 분실 및 도난 관련 불편신고는 전체 불편사항 1,060건 중 42건으로 4.0%를 차지함.
- 2006년 이래 분실 및 도난 관련 불편은 2007년을 제외하고는 계속해서 20건 미만을 유지해 왔으나 2009년 들어 30건으로 증가한 이래 비슷한 수준을 유지해 오다가, 2012년 61건으로 다소 높은 증가율을 보였음. 반면, 2013년에는 전년대비 26건 감소해 35건 접수되었고, 2014년에는 7건 증가해 42건으로 집계됨.

【표 64】 분실 및 도난 관련 불편신고 연도별 현황(2006~2014년)

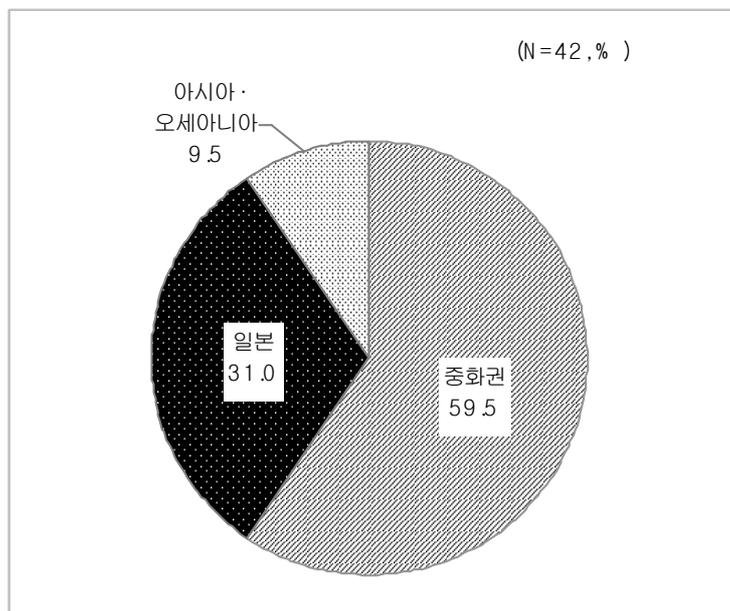
(단위 : 건, %)

구분	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년
분실 및 도난	15	23	13	30	37	37	61	35	42
전체 불편사항	627	558	526	640	697	944	1,024	1,029	1,060
구성비	2.7	4.1	2.5	4.7	5.3	3.9	6.0	3.4	4.0
전년대비 구성비 증감	0.9	1.4	-1.6	2.2	0.6	-1.4	2.1	-2.6	0.6

2) 분실 및 도난 불편신고 국적별 접수현황

- 2014년 분실 및 도난 관련 불편신고 국적현황은 중화권 59.5%, 일본인 31.0%, 아시아·오세아니아 9.5% 순으로 나타남.

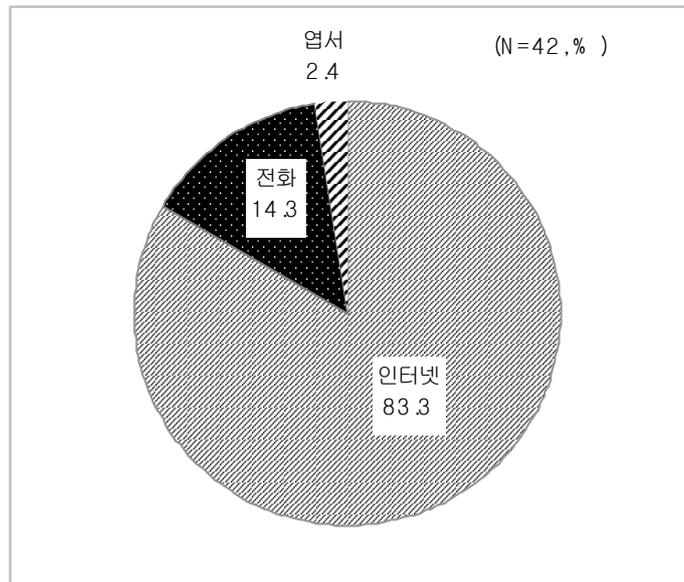
【그림 53】 2014년 분실 및 도난 관련 불편신고 국적별 현황



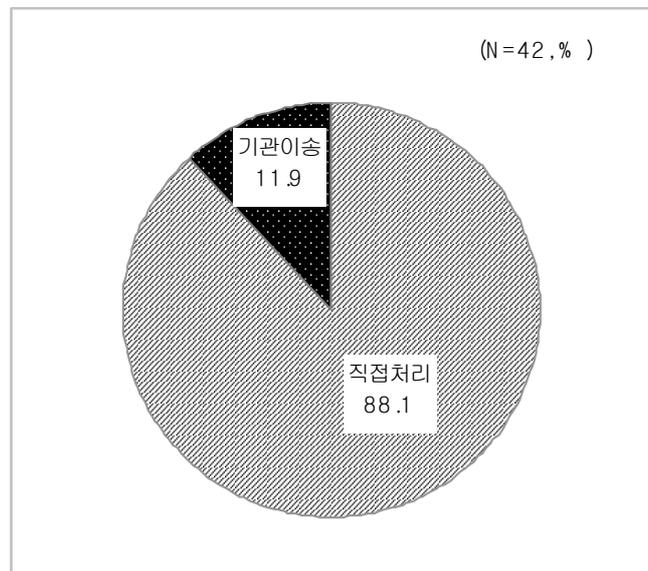
3) 분실 및 도난 불편신고 접수방법 및 처리방법별 현황

- 2014년 분실 및 도난 관련 불편신고는 인터넷 83.3%, 전화 14.3%로 다른 유형에 비해 전화 접수 비율이 다소 높은 편임.
- 2014년 분실 및 도난 관련 불편신고는 직접처리된 비율이 88.1%로 높은 편이며, 기관이송이 11.9%로 나타남.

【그림 54】 2014년 분실 및 도난 관련 불편신고 접수방법별 현황



【그림 55】 2014년 분실 및 도난 관련 불편신고 처리방법별 현황



4) 분실 및 도난 불편신고 조치결과별 현황

- 분실 및 도난 관련 불편신고 42건은 모두 외국인으로부터 접수되었으며, 주의촉구 2건, 사과·양해 1건을 제외한 대부분이 조치완료 또는 답변처리로 분류됨.

【표 65】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 분실 및 도난

(단위 : 건)

처리현황																
경고	과태료	불문	시정	개선명령	감사내용	처리불가	진행중	신고취소	주의촉구	지도	조치완료	교육실시	사과·양해	합의	답변처리	기타
-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	11	-	1	-	28	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	11	-	1	-	28	-

8. 관광종사원

1) 연도별 관광종사원 불편신고 접수현황

- 2014년 관광종사원 관련 불편신고는 30건으로 전체 불편사항 1,060건 중 2.8%를 차지하고 있음.
- 관광종사원 관련 불편신고 비율은 2006년 9.9%를 최고점으로 기록한 뒤 감소한 이래, 구성비 4.0% 내외 수준을 유지해 오고 있었다가 2014년에는 전년과 유사하게 30건이 신고 되었지만 구성비는 2.8%로 다소 감소함.

【표 66】 관광종사원 관련 불편신고 연도별 현황(2006~2014년)

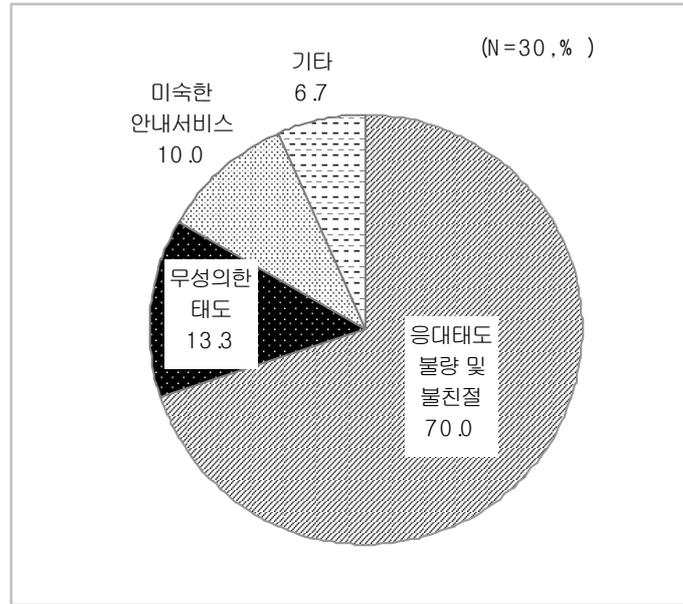
(단위 : 건, %)

구 분	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년
관광종사원	62	39	22	31	31	36	32	32	30
전체 불편사항	627	558	526	640	697	944	1,024	1,029	1,060
구성비	9.9	7.0	4.2	4.8	4.4	3.8	3.1	3.1	2.8
전년대비 구성비 증감	6.2	-2.9	-2.8	0.6	-0.4	-0.6	-0.7	0.0	-0.3

2) 관광종사원 불편신고 관련 불편내용

- 2014년 관광종사원 관련 불편내용은 '응대태도 불량 및 불친절' 70.0%, '무성의한 태도' 13.3%, '미숙한 안내서비스' 10.0%, 등으로 나타남.
- 응대태도 불량 및 불친절 관련 불편접수 건수는 전년 대비 다소 증가했으며, 미숙한 안내서비스 관련 불편접수는 전년대비 감소함.

【그림 56】 2014년 관광종사원 관련 불편신고 내용



【표 67】 관광종사원 관련 불편신고 내용(2012~2014년)

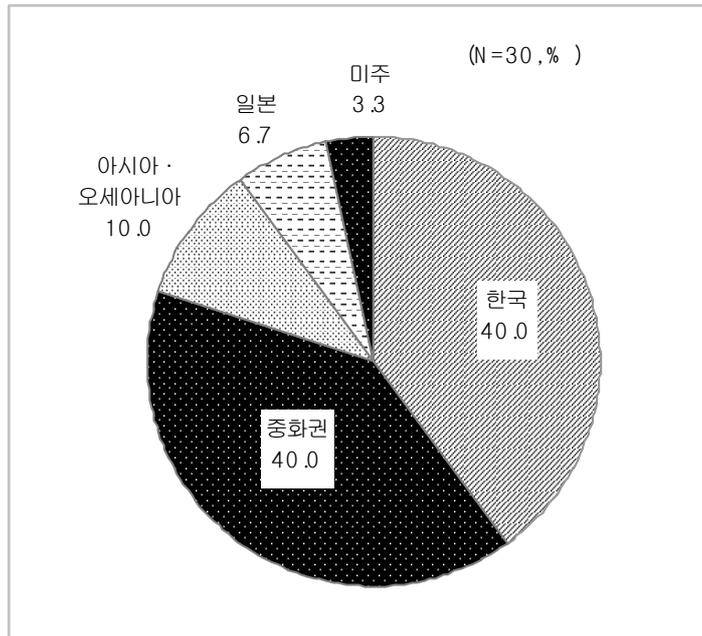
(단위 : 건, %)

구 분	2012년		2013년		2014년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
응대태도 불량 및 불친절	13	40.6	14	43.8	21	70.0
무성의한 태도	7	21.9	4	12.5	4	13.3
미숙한 안내서비스	5	15.6	10	31.3	3	10.0
기 타	7	21.9	4	12.5	2	6.7
총 계	32	100.0	32	100.0	32	100.0

3) 관광종사원 불편신고 국적별 접수현황

- 2014년 관광종사원 관련 불편신고를 접수한 국적 분포는 한국 40.0%, 중화권 40.0%, 아시아·오세아니아 10.0%, 일본 6.7%의 순으로 나타남.
- 관광종사원 관련 불편신고 국적별 분포는 2014년에는 전년과 유사한 분포를 나타냄.

【그림 57】 2014년 관광종사원 관련 불편신고 국적별 현황



【표 68】 관광종사원 관련 불편신고 국적별 접수현황(2012~2014년)

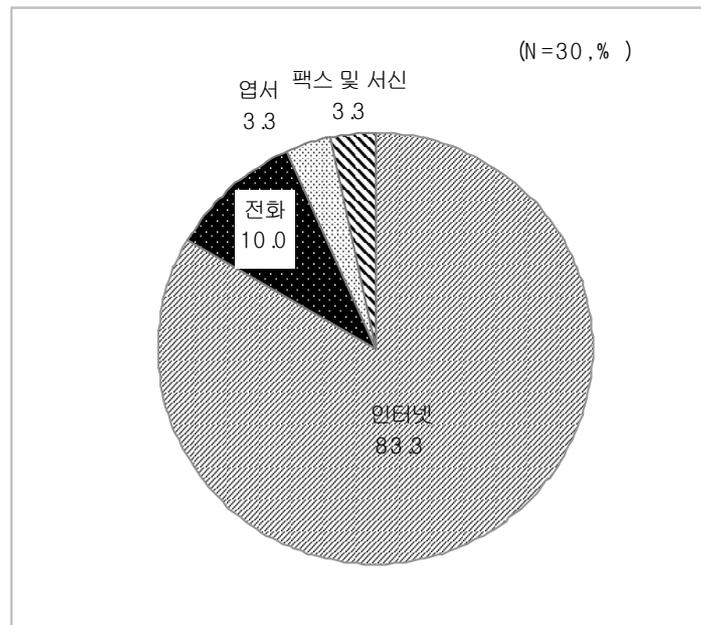
(단위 : 건, %)

구 분	2012년		2013년		2014년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
한 국	8	25.0	14	43.8	12	40.0
중화권	5	15.6	11	34.4	12	40.0
아시아·오세아니아	4	12.5	3	9.4	3	10.0
일 본	15	46.9	2	6.3	2	6.7
미 주	-	-	2	6.3	1	3.3
총 계	32	100.0	32	100.0	30	100.0

4) 관광종사원 불편신고 접수방법 및 처리방법별 현황

- 2014년 관광종사원 관련 불편신고는 인터넷 83.3%, 전화 10.0%, 엽서 3.3%, 팩스 및 서신 3.3%로 나타남.
- 다른 불편유형과 마찬가지로 대부분 인터넷을 통한 접수 방식이며, 전화 방식은 한국인만 이용한 것으로 나타남.

【그림 58】 2014년 관광종사원 관련 불편신고 접수방법별 현황



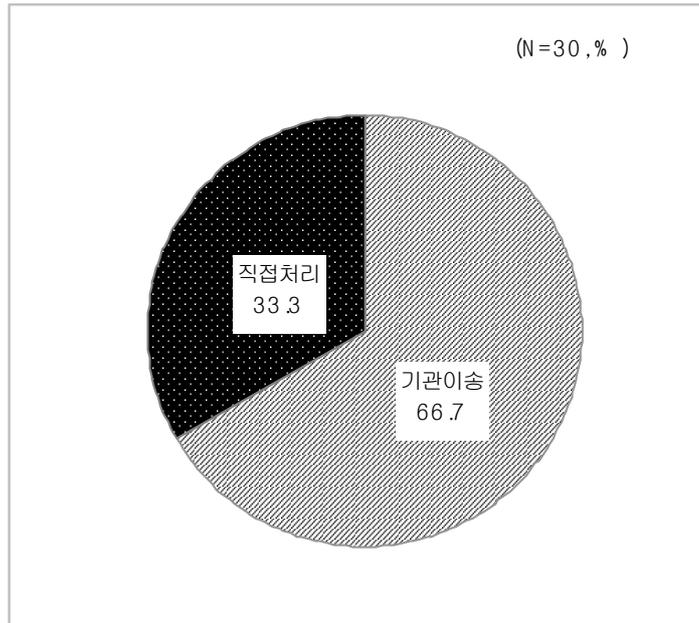
【표 69】 2014년 관광종사원 관련 불편신고 국적별 접수방법

(단위 : 건)

	한국	중화권	아시아· 오세아니아	일본	미주	총계
인 터 넷	9	12	2	2	-	25
전 화	3	-	-	-	-	3
엽 서	-	-	1	-	-	1
팩스 및 서신	-	-	-	-	1	1
총 계	12	12	3	2	1	30

- 2014년 관광종사원 관련 불편신고는 66.7%가 기관이송으로 처리되었으며, 직접처리 33.3%로 나타남.

【그림 59】 2014년 관광종사원 관련 불편신고 처리방법별 현황



5) 관광종사원 불편신고 조치결과별 현황

- 관광종사원 관련 불편신고 30건의 조치결과는 경고 1건, 주의촉구 4건, 지도 1건, 교육실시 12건, 사과·양해 7건 등으로 나타남.

【표 70】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 관광종사원

(단위 : 건)

처리현황																
경고	과태료	불문	시정	개선명령	감사내용	처리불가	진행중	신고취소	주의촉구	지도	조치완료	교육실시	사과·양해	합의	답변처리	기타
1	-	-	-	-	-	-	-	1	4	1	2	12	7	-	2	-
1	-	-	-	-	-	-	-	1	4	1	2	12	7	-	2	-

Ⅲ. 관광불편신고 유형별 세부 분석

- 관광종사원 관련 불편신고 중 내국인으로부터 접수된 12건에 대해서는 경고 1건, 지도 1건, 사과·양해 2건 등으로 나타남. 외국인으로부터 접수된 18건에 대한 처리결과 주의촉구 2건, 교육실시 8건, 사과·양해 5건 등으로 교육실시의 비중이 내국인 불편신고에 비해 다소 높은 편임.

【표 71】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 관광종사원(내국인)

(단위 : 건)

처리현황																
경고	과태료	불문	시정	개선 명령	감사 내용	처리 불가	진행중	신고 취소	주의 촉구	지도	조치 완료	교육 실시	사과·양해	합의	답변 처리	기타
1	-	-	-	-	-	-	-	1	2	1	1	4	2	-	-	-
1	-	-	-	-	-	-	-	1	2	1	1	4	2	-	-	-

【표 72】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 관광종사원(외국인)

(단위 : 건)

처리현황																
경고	과태료	불문	시정	개선 명령	감사 내용	처리 불가	진행중	신고 취소	주의 촉구	지도	조치 완료	교육 실시	사과·양해	합의	답변 처리	기타
-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	1	8	5	-	2	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	1	8	5	-	2	-

6) 관광종사원 불편신고 관련 주요 문제점

① 응대태도 불량 또는 불친절

- 응대태도 불량 또는 불친절 관련은 ① 관광지 안내소 또는 관광지 시설 관리 직원 등이 여행객에게 불친절한 태도로 대하거나 눈을 마주치지 않으며 무례하게 응대하는 등 불쾌감을 준 경우, ② 관광지 내에서 관리 직원이 문의내용에 대해 적절한 응대를 하지 못한 경우, ③ 관광지 내 안내소의 정수기를 이용하려 하자 일반인은 사용할 수 없다는 식으로 투명스럽게 응대한 경우 등으로 나타남.

② 무성의한 태도

- 무성의한 태도 관련은 ① 관광안내소 안내직원이 무성의한 태도로 일관하는 경우, ② 주요 관광지 상점의 직원들이 소극적인 태도로 고객을 응대하는 경우 등으로 나타남.

③ 미숙한 안내서비스

- 미숙한 안내서비스 관련은 ① 외국인 관광객이 국내여행 프로그램 예약 시 적절한 안내를 받지 못해 불편을 겪은 경우, ② 박물관 폐관 시간 전에 직원 임의로 소등을 하고 문을 잠궈버리는 등 관람객을 불안하게 한 경우 등으로 나타남.

④ 기타

- 관광종사원 관련 기타 불편사항으로는 ① 관광안내소에 문의하러 갔으나 점심시간 등으로 인해 안내를 받지 못한 것에 대한 항의, ② 가이드가 사기 목적으로 돈을 빌리는 등 부정행위를 한 경우 등으로 나타남.

7) 관광종사원 불편신고 관련 문제점 해결을 위한 개선 방안

① 추진 중인 사항

☑️ 관광교육기능 활성화

- 관광 가이드 체계적 육성으로 전문인력의 질적 수준 제고
- 교육 서비스 수준 제고 사업 활성화
- 청년 관광일자리 전문과정 개발⁶⁹⁾

☑️ 중국어 가이드 수준 제고

- 무자격 가이드 활용 3회 적발 시 중국전담여행사 취소 추진
- 영터리 설명 등 역사왜곡 현장에 대한 수시 암행 모니터링, 관광통역안내 표준약관, 우수 가이드 고용 여부 등을 중국전담여행사 심사 시 반영⁷⁰⁾

☑️ 관광 전문인력 포털 구축 운영

- 기관·단체별 관광종사원 교육 및 자격증 정보 종합 제공
- 자격증 시스템 개선을 통한 관광 전문인력의 자격 관리 편의성 제공

② 관광종사원 관련 불편신고 감소를 위한 개선책

☑️ 역사와 문화에 대한 올바른 정보제공 캠페인⁷¹⁾

- 주요 관광지에서 관광통역안내사 현장 실태점검 결과 무자격 중국어 관광통역안내사의 영터리 해설 적발
- 중국어 관광통역안내사를 대상으로 리플릿과 이야기소책자(스토리북) 제작, 배포하여 정확한 해설과 올바른 관람예절 유도

☑️ ‘찾아가는 관광객 서비스센터(Tourist Service Center)’ 운영⁷²⁾

- 춘절연휴기간 관광객에게 다국어 통역 및 관광안내 등 편의서비스를 제공하기 위해 서울 홍대 및 남대문 지역에 설치, 운영

☑️ 통합관광안내서비스 제공

- 관광안내전화1330 이용 활성화를 위한 홍보 마케팅 및 유관기관과의 협력 강화
- 전국관광안내, 통역지원 및 관광불편신고 상담 접수 등 통합서비스 제공으로 내·외국인 한국여행 만족도 제고

69) 문화체육관광부 보도자료(14.05.12) 문체부, 올해부터 관광특성화고 지원 및 인력 양성 적극 추진

70) 문화체육관광부 보도자료(14.10.15) 문체부, 중국어 가이드 수준 제고 방안 발표

71) 문화체육관광부 보도자료(15.02.09) 문체부, 중국 춘절 맞아 중국어 리플릿·스토리북 배포

72) 문화체육관광부 보도자료(15.02.12) 외국인 관광객에게 먼저 미소 짓는 ‘안녕하세요 캠페인’ 전개

9. 콜밴

1) 콜밴 불편신고 접수현황

- 2014년 접수된 콜밴 관련 불편사항은 총 5건으로, 전체 불편사항 1,060건 중 0.5%를 차지했으며, 전년과 유사한 수준임.

【표 73】 콜밴 관련 불편신고 연도별 현황(2010~2014년)⁷³⁾

(단위 : 건, %)

구 분	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년
콜밴	46	24	22	6	5
전체 불편사항	697	944	1,024	1,029	1,060
구성비	6.6	2.5	2.1	0.6	0.5
전년대비 구성비 증감	-	-4.1	-0.4	-1.5	-0.1

- 2014년 콜밴 관련 세부 불편은 '과다요금 징수' 5건으로 나타남.

【표 74】 콜밴 관련 불편신고 내용(2012~2014년)

(단위 : 건, %)

구 분	2012년		2013년		2014년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
과다 요금 징수	17	77.3	4	66.7	5	100.0
택시 유사 표시	5	22.7	2	33.3	-	-
무등록 차량	-	-	-	-	-	-
기타	-	-	-	-	-	-
총 계	22	100.0	6	100.0	5	100.0

73) 콜밴 관련 불편은 2010년부터 '기타' 유형에서 분리하여 독립적인 유형으로 분류하게 되었음.

2) 콜밴 불편신고 국적별 접수현황

○ 2014년 콜밴 관련 불편신고 국적 현황은 미주 3인, 한국인 1인, 중화권 1인으로 나타남.

【표 75】 콜밴 관련 불편신고 국적별 접수현황(2012~2014년)

(단위 : 건, %)

구 분	2012년		2013년		2014년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
미 주	3	13.6	1	16.7	3	60.0
한 국	1	4.5	-	-	1	20.0
중화권	9	40.9	1	16.7	1	20.0
일 본	4	18.2	3	50.0	-	-
아시아·오세아니아	5	22.7	1	16.7	-	-
유 럽	-	-	-	-	-	-
총 계	22	100.0	6	100.0	5	100.0

3) 콜밴 불편신고 접수방법 및 처리방법별 현황

○ 콜밴 관련 불편신고는 인터넷을 통해 2건, 엽서를 통해 2건, 전화를 통해 1건 접수되었음.

【표 76】 2014년 콜밴 관련 불편신고 국적별 접수방법

(단위 : 건)

	미주	한국	중화권	총 계
인 터 넷	1	-	1	2
엽 서	2	-	-	2
전 화	-	1	-	1
총 계	3	1	1	5

○ 콜밴 관련 불편신고에 대한 처리방법은 기관이송 3건, 직접처리 1건 외에 차량번호가 파악되지 못한 1건이 처리불가로 집계됨.

【표 77】 콜밴 관련 불편신고 처리방법별 현황(2013~2014년)

(단위 : 건)

연 도	기관이송	직접처리	처리불가	총 계
2013년	3	1	2	6
2014년	3	1	1	5

4) 콜밴 불편신고 조치결과별 현황

- 콜밴 관련 불편신고 5건의 조치결과는 과태료 1건, 신고취소 1건 외에 처리불가, 조치완료, 기타 각 1건으로 나타남.

【표 78】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 콜밴

(단위 : 건)

처리현황																
경고	과태료	불문	시정	개선 명령	감사 내용	처리 불가	진행중	신고 취소	주의 촉구	지도	조치 완료	교육 실시	사과·양해	합의	답변 처리	기타
-	1	-	-	-	-	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	1
-	1	-	-	-	-	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	1

- 콜밴 관련 불편신고 중 내국인으로부터 접수된 1건은 신고취소 처리되었음. 외국인에게서 접수된 4건은 각각 과징금, 처리불가, 조치완료 기타 등으로 1건씩 처리되었음.

【표 79】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 콜밴(내국인)

(단위 : 건)

처리현황																
경고	과태료	불문	시정	개선 명령	감사 내용	처리 불가	진행중	신고 취소	주의 촉구	지도	조치 완료	교육 실시	사과·양해	합의	답변 처리	기타
-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-

【표 80】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 콜벤(외국인)

(단위 : 건)

처리현황																
경고	과태료	불문	시정	개선명령	감사내용	처리불가	진행중	신고취소	주의촉구	지도	조치완료	교육실시	사과·양해	합의	답변처리	기타
-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1

5) 콜밴 불편신고 관련 주요 문제점

① 과다요금 징수

- 과다요금 징수 관련은 ① 사전 협의 없이 임의로 이동거리에 비해 과다한 요금을 요구하는 경우, ② 출발 전 요구한 비용 외의 금액을 통행세 명목으로 추가 징수하는 경우 등으로 나타남.

6) 콜밴 불편신고 관련 문제점 해결을 위한 개선 방안

① 추진 중인 사항

☑ 콜밴 불법 영업 특별단속⁷⁴⁾

- 공항, 주요 관광지에서 외국인만 골라 태우거나 호객, 미터기 조작, 바가지요금을 받는 콜밴 적발
- 택시 유사표시를 하고 외국인을 속이다 2회 이상 적발되면 강력 처분(허가취소)
- 의심차량 발견부터 적발, 처분까지 관련기관과 긴밀한 공조를 통해 단속 및 처분의 실효성 제고

☑ 화물자동차운수사업법 개정으로 불법영업에 대한 행정처분 강화

- 1차 적발 시 운행정지 60일, 2차 적발 시 감차 또는 허가취소

② 콜밴 관련 불편신고 감소를 위한 개선책

☑ 공항안내데스크·택시승강장 등에 요금 안내문을 게시하고 콜밴과 대형택시 구분방법 안내

☑ 외국인 관광객 대상 불법영업행위에 대한 관광경찰의 지속적인 단속·수사로 불안감 해소와 불법·무질서 행위를 유발하는 비정상적인 관광 관행 개선

74) 서울특별시 보도자료(14.09.15) 아시안게임 기간 외국인에 바가지요금 받는 택시 잡아낸다

10. 기타

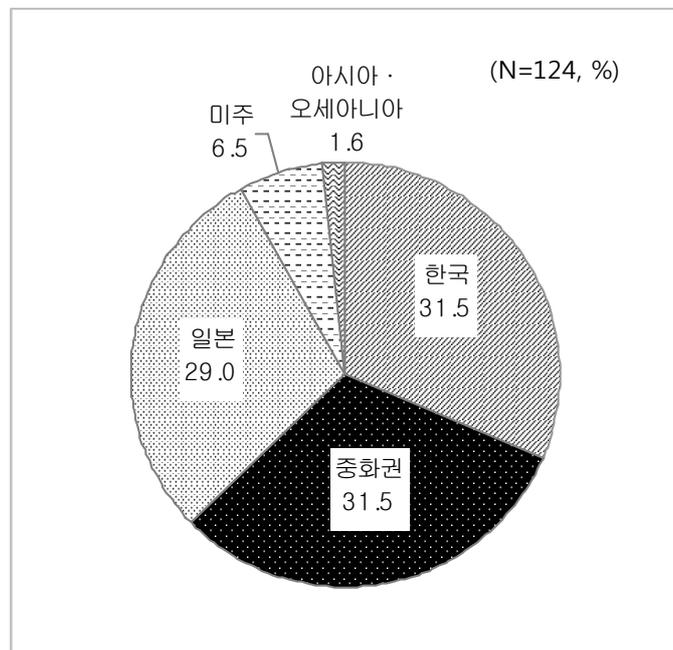
1) 기타 불편신고 접수현황

- 2014년 불편신고 중 주요 유형 외에 기타로 분류된 사안은 불편사항 1,060건 중 124건이며, 구성비는 11.7%를 차지하고 있음.

2) 기타 불편신고 국적별 접수현황

- 기타 유형으로 분류된 불편신고를 접수한 124명의 국적은 한국 31.5%, 중화권 31.5%, 일본 29.0%, 미주 6.5%, 아시아·오세아니아 1.6%의 순으로 나타남.

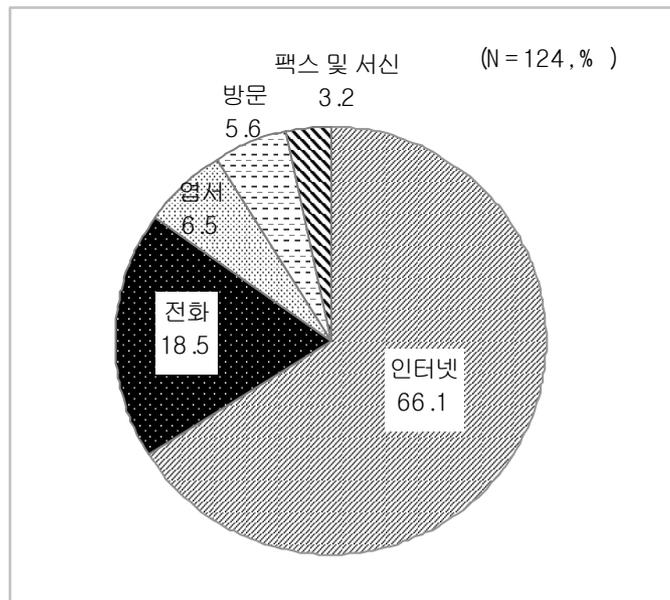
【그림 60】 2014년 기타 불편신고 국적별 접수현황



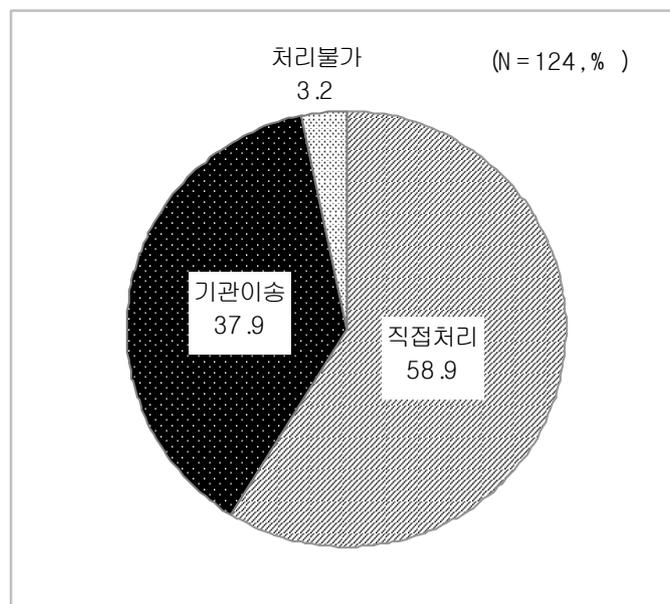
3) 기타 불편신고 접수방법 및 처리방법별 현황

- 기타 유형으로 분류된 불편신고 접수방법은 인터넷 66.1%, 전화 18.5%, 엽서 6.5%, 방문 5.6%, 팩스 및 서신 3.2% 순으로 나타남.
- 기타 유형으로 분류된 불편신고 처리방법은 직접처리 58.9%, 기관이송 37.9%, 처리불가 3.2%로 나타남.

【그림 61】 2014년 기타 불편신고 접수방법별 현황



【그림 62】 2014년 기타 불편신고 처리방법별 현황



4) 기타 불편신고 조치결과별 현황

- 기타 불편신고 124건에 대한 조치결과는 주의촉구 3건, 지도 4건, 교육실시 3건, 사과·양해 9건 외에 대부분 답변처리로 처리됨.

【표 81】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 기타 불편유형

(단위 : 건)

처리현황																
경고	과태료	불문	시정	개선 명령	감사 내용	처리 불가	진행중	신고 취소	주의 촉구	지도	조치 완료	교육 실시	사과·양해	합의	답변 처리	기타
-	-	-	-	-	-	4	1	-	3	4	14	3	9	-	78	8
-	-	-	-	-	-	4	1	-	3	4	14	3	9	-	78	8

- 기타 불편신고 중 내국인이 접수한 39건의 경우 지도 3건, 교육실시 1건, 사과·양해 1건 외에는 모두 답변처리 또는 조치완료 상태임. 외국인으로부터 접수된 85건은 주의촉구 3건, 지도 1건, 교육실시 2건, 사과·양해 8건 등으로 내국인에 비해 더욱 다양한 조치결과로 처리된 것으로 나타남.

【표 82】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 기타 불편유형(내국인)

(단위 : 건)

처리현황																
경고	과태료	불문	시정	개선 명령	감사 내용	처리 불가	진행중	신고 취소	주의 촉구	지도	조치 완료	교육 실시	사과·양해	합의	답변 처리	기타
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	5	1	1	-	25	4
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	5	1	1	-	25	4

【표 83】 2014년 관광불편신고 조치결과별 현황 : 기타 불편유형(외국인)

(단위 : 건)

처리현황																
경고	과태료	불문	시정	개선 명령	감사 내용	처리 불가	진행중	신고 취소	주의 촉구	지도	조치 완료	교육 실시	사과·양해	합의	답변 처리	기타
-	-	-	-	-	-	4	1	-	3	1	9	2	8	-	53	4
-	-	-	-	-	-	4	1	-	3	1	9	2	8	-	53	4

5) 기타 불편신고 관련 불편 내용

- 기타 유형 불편신고 내용으로 ① 관광정보 사이트 이용 중 장애 발생에 대한 개선 요구, ② 관광시설에서 부상을 당했는데 치료비를 본인이 부담하라고 한 것에 대한 구제 요청, ③ 마사지 시설에서 마사지사 가 성추행으로 의심되는 행위를 한 경우, ④ 관광지 내 화장실 부족 등 편의시설 불편에 대한 개선 요구, ⑤ 관광지에서 카드 승인 문제로 카드를 여러 장 시도했는데, 귀국 후 중복결제 사실을 알게된 경우 등으로 나타남.

6) 기타 불편 관련 문제점 해결을 위한 개선 방안

- ☑ 다국어 종합안내 표지판과 관광명소 유도 표지판 개선으로 외국인 관광객의 이용불편 최소화⁷⁵⁾
- ☑ 전국호환 교통카드 출시로 지역이나 교통수단의 구분 없이 기차, 고속버스, 고속도로 통행 요금 등 교통인프라 이용 결제 가능⁷⁶⁾
- ☑ 궁금한 한국관광 관련 용어 외국어 표기 서비스 개시⁷⁷⁾
- ☑ 부산·인천에 관광경찰대를 출범하여 외국인 관광객의 불안감을 해소시키고 안전하고 편안한 관광한국의 이미지 제고⁷⁸⁾
- ☑ 지하철 역사에 “관광안내 전시대” 설치로 개별 외국인 관광객에게 여행편의 제공과 여행 만족도 제고⁷⁹⁾
- ☑ 개별 중국인 관광객의 보다 편안하고 즐거운 여행을 위해 오디오 가이드 앱 ‘스마트투어가이드’에 세계문화유산의 중국어 안내 서비스를 추가 실시⁸⁰⁾
- ☑ 중국관광객이 선호하는 쇼핑 관광 정보를 중심으로 다양한 한국 관광정보를 편리하게 이용하도록 중국어 모바일앱 서비스 제공⁸¹⁾

75) 서울특별시 보도자료(14.04.02) 서울 5대 관광특구 안내표지판 등 2만여 개 정비 마쳐

76) 서울특별시 보도자료(14.06.17) “전국 방방곡곡 T-money 한 장으로 GO!”

77) 한국관광공사 보도자료(14.05.23) 한국관광공사, 네이버와 함께 주요 한국관광 관련용어 1만 3천건 영어, 일본어, 중국어 표기 서비스 개시

78) 문화체육관광부 보도자료(14.07.02) ‘관광한국 지킴이’ 관광경찰, 부산·인천에서 출범한다

79) 한국관광공사 보도자료(14.09.11) 한국관광공사, 서울 지하철 역사에 “관광안내 전시대” 설치

80) 한국관광공사 보도자료(14.10.01) 오디오 가이드 앱 ‘스마트투어가이드’ 중국어 서비스 실시

81) 한국관광공사 보도자료(14.10.22) 한국 관광정보 중국어 모바일앱 서비스 처음으로 선보여

- ☑ 외래 관광객의 다양한 현장 수요에 대응하고 관광수용태세 개선 활동을 위해 홍대 공영주차장에 관광경찰 홍보센터 개소⁸²⁾
- ☑ 장애인과 노인관광 편의를 배려한 관광환경 조성을 위한 열린 관광지 공모⁸³⁾
- ☑ 여행 중 대면하게 될 각종 상황을 한국어와 중국어로 동시에 표현한 서바이벌 키트를 제작, 배포하여 개별관광객에게 의사소통 편의 제공⁸⁴⁾

82) 한국관광공사 보도자료(14.12.10) '관광경찰 홍보센터' 명동에 이어 홍대에도 개소

83) 문화체육관광부 보도자료(14.12.23) 장애물 없는 '열린 관광지' 만든다

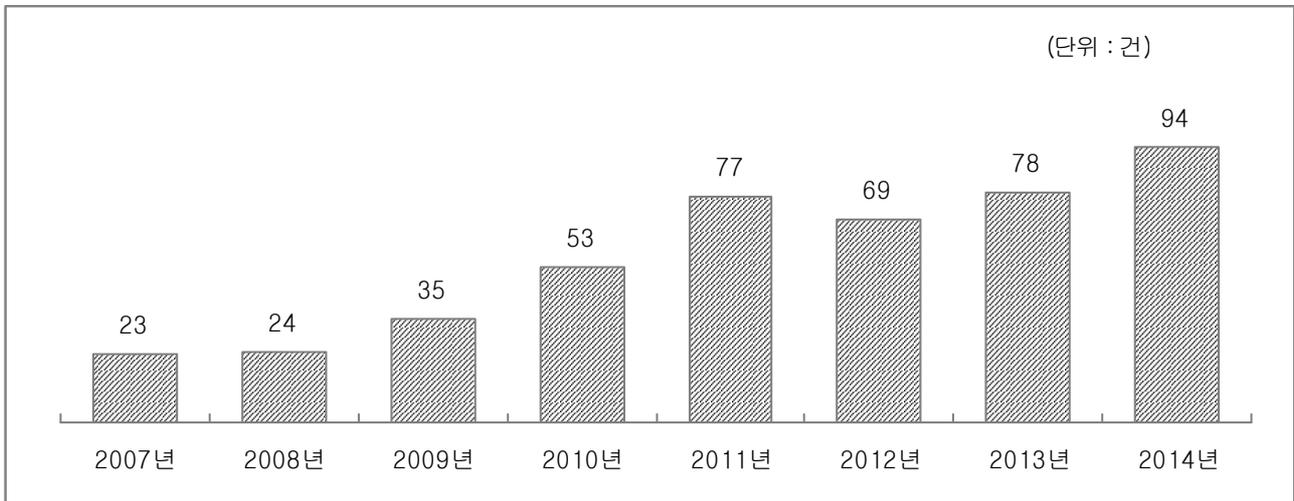
84) 한국관광공사 보도자료(15.02.06) 한국어 몰라도 OK! 한국여행 서바이벌 키트 제작

11. 불편 외 사항

1) 연도별 불편 외 사항 접수현황

- 2014년 불편 외 사항으로 감사내용, 여행소감 등이 94건 접수되었음. 2007년 23건, 2008년 24건에 이어 2009년에는 전년대비 10건 이상 증가했고, 2010년에는 20건 가까이 증가했으며, 2011년에도 전년대비 24건 증가했으나, 2012년에는 8건 감소해 69건, 2013년에는 9건 증가해 78건, 2014년에는 16건 증가해 94건이 접수됨.

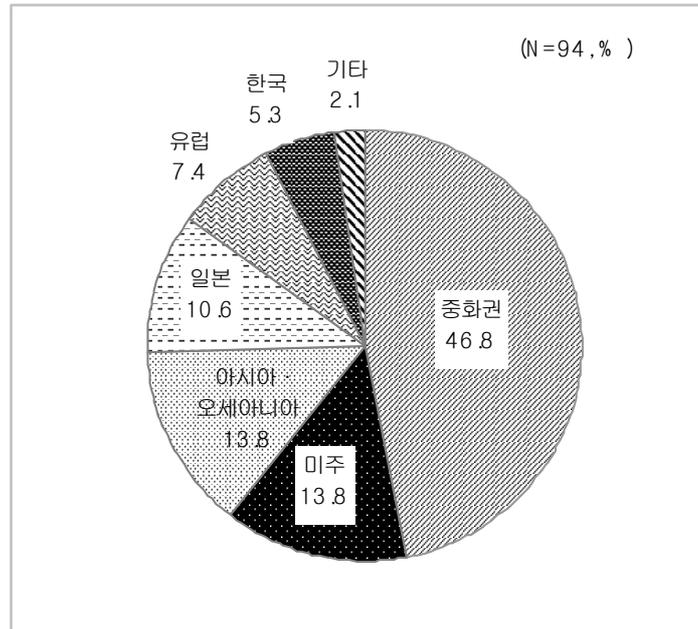
【그림 63】 불편 외 사항 연도별 접수현황(2007~2014년)



2) 불편 외 사항 국적별 접수현황

- 2014년 불편 외 사항 국적별 접수현황은 중화권 46.8%, 미주 13.8%, 아시아·오세아니아 13.8%, 일본 10.6%, 유럽 7.4%의 순으로 나타남.
- 최근 3개년 국적별 분포를 비교하면 중화권의 불편 외 사항 접수 비율은 3년 연속 상승 추세에 있으며, 그 밖의 다른 국적은 소폭의 증감을 거듭하며 변화하고 있음.

【그림 64】 2014년 불편 외 사항 국적별 접수현황



【표 84】 불편 외 사항 관련 불편신고 국적별 접수현황(2012~2014년)

(단위 : 건, %)

구 분	2012년		2013년		2014년	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
중화권	23	33.3	32	41.0	44	46.8
미 주	8	11.6	9	11.5	13	13.8
아시아·오세아니아	11	15.9	11	14.1	13	13.8
일 본	14	20.3	12	15.4	10	10.6
유 럽	9	13.0	4	5.1	7	7.4
한 국	4	5.8	10	12.8	5	5.3
기 타	-	-	-	-	2	2.1
총 계	69	100.0	78	100.0	94	100.0

3) 불편 외 사항 접수내용

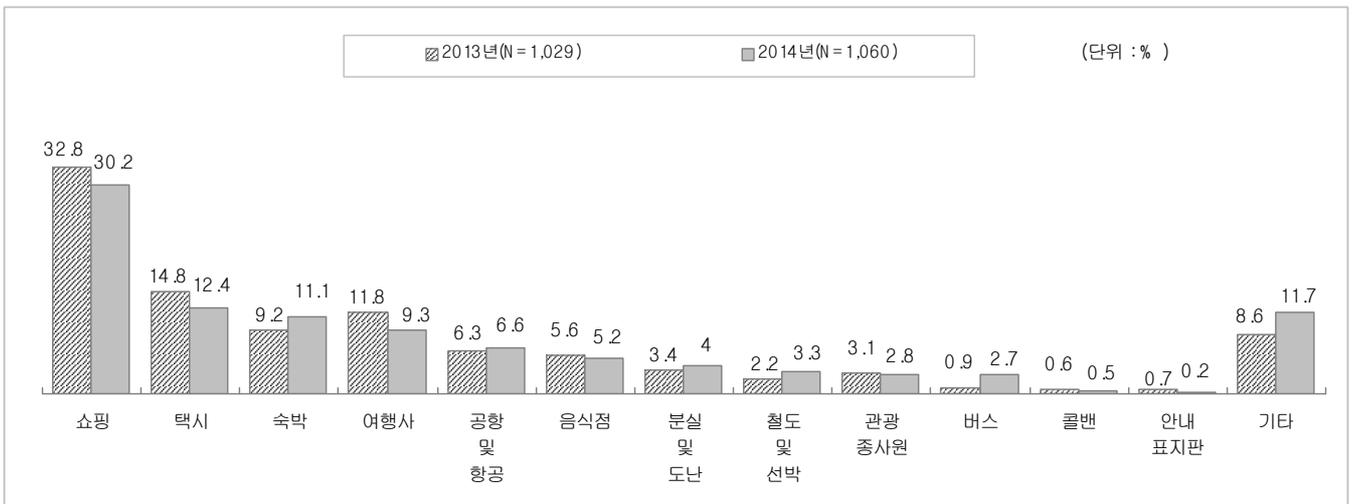
- 2014년 불편 외 사항인 감사내용의 구체적인 내용은 ① 관광안내소의 친절한 안내, 공사 불편신고센터, 공사 해외지사 직원의 신속한 업무 처리에 대한 감사, ② 1330 관광안내전화의 친절한 응대에 대한 감사, ③ 분실물을 찾는 데 도움을 준 것에 대한 감사, ④ 관광지 내에서 길을 잃었을 때 도움을 준 관광경찰에 대한 감사, ⑤ 친절한 택시기사에 대한 감사 등임.

IV 관광불편신고 종합 분석 결과

1. 관광불편신고 전체 현황

- 2014년 접수된 1,154건의 불편신고 중 감사내용 94건을 제외한 불편사항 1,060건에 대한 분류 결과 쇼핑이 가장 많은 320건으로 30.2%를 차지했으며, 택시 131건(12.4%), 숙박 118건(11.1%), 여행사 99건(9.3%), 공항 및 항공 70건(6.6%)의 순으로 나타남.
- 2013년과 비교하면 쇼핑, 택시, 여행사 등 주요 불편유형은 다소 감소한 반면, 숙박 신고 건수와 비율은 다소 증가한 것으로 나타남. 그 밖에 공항 및 항공, 음식점, 관광중사원 등의 유형은 소폭 증가 또는 감소하며 전년 수준을 대체로 유지함.

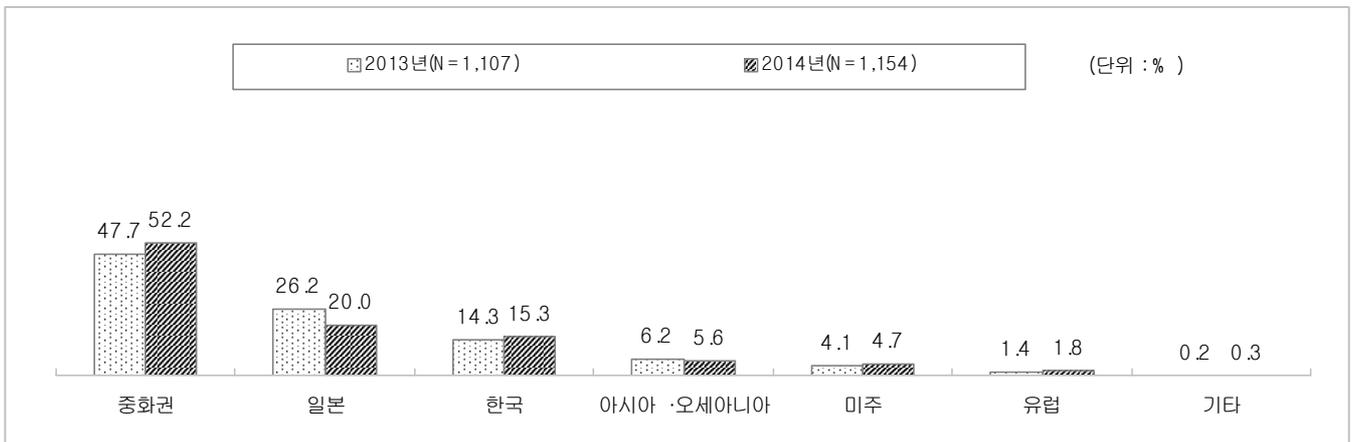
- 2013~2014년 불편사항 유형별 현황 -



구 분	2013년		2014년		전년대비 구성비 증감(%)
	건 수	구성비(%)	건 수	구성비(%)	
쇼핑	337	32.8	320	30.2	-2.6
택시	152	14.8	131	12.4	-2.4
숙박	95	9.2	118	11.1	1.9
여행사	121	11.8	99	9.3	-2.5
공항 및 항공	65	6.3	70	6.6	0.3
음식점	58	5.6	55	5.2	-0.4
분실 및 도난	35	3.4	42	4.0	0.6
철도 및 선박	23	2.2	35	3.3	1.1
관광중사원	32	3.1	30	2.8	-0.3
버스	9	0.9	29	2.7	1.8
콜밴	6	0.6	5	0.5	-0.1
안내표지판	7	0.7	2	0.2	-0.5
기타	89	8.6	124	11.7	3.1
합 계	1,029	100.0	1,060	100.0	

- 감사내용을 포함한 2014년 전체 불편신고 1,154건에 대한 국적별 분포 현황에 따르면 중화권이 가장 높은 52.2%를 차지했으며, 다음으로 일본 20.0%, 한국 15.3%, 아시아·오세아니아 5.6%, 미주 4.7% 등의 순으로 나타남.
- 2014년 불편신고 국적분포를 전년과 비교하면 중화권이 2013년 47.7%에서 2014년 52.2%로 4.5%p 증가한 반면, 일본인의 경우 59건 감소로 구성비 20.0% 수준으로 나타남. 한국은 전년대비 19건 증가해 15.3%의 구성비를 보였으며, 그 밖의 국적 분포는 전년과 유사한 수준을 유지함.

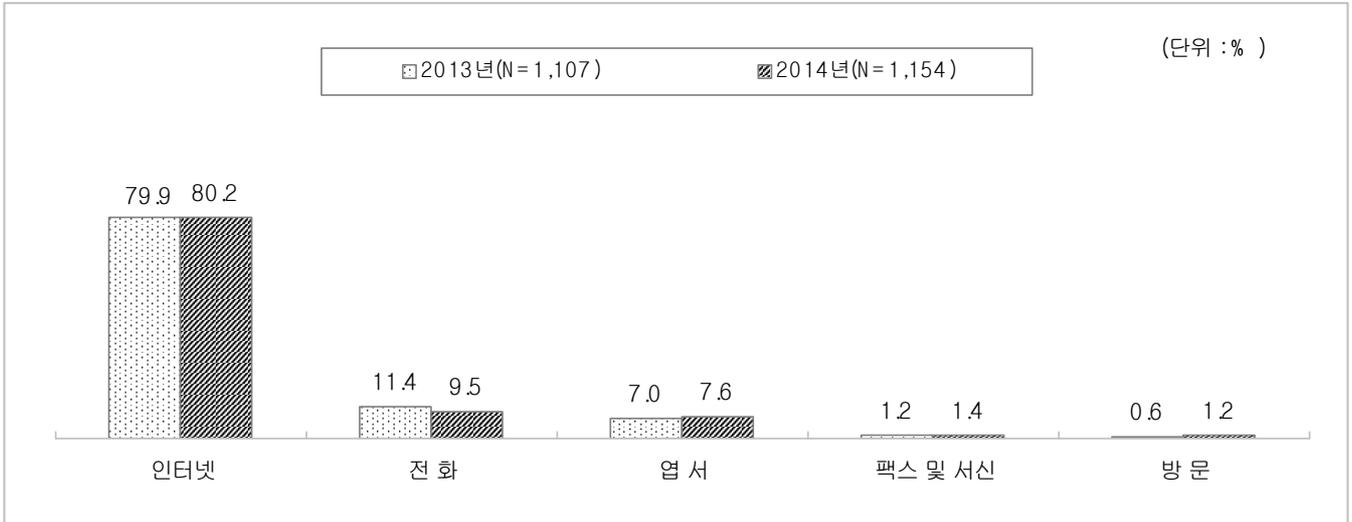
- 2013~2014년 관광불편신고 국적별 현황 -



구분	2013년		2014년		전년대비 구성비 증감(%)
	건수	구성비(%)	건수	구성비(%)	
중화권	528	47.7	602	52.2	4.5
일본	290	26.2	231	20.0	-6.2
한국	158	14.3	177	15.3	1.0
아시아·오세아니아	69	6.2	65	5.6	-0.6
미주	45	4.1	54	4.7	0.6
유럽	15	1.4	21	1.8	0.4
기타	2	0.2	4	0.3	0.1
합계	1,107	100.0	1,154	100.0	

- 2014년 접수방법별 현황은 인터넷이 80.2%로 가장 많고, 전화 9.5%, 엽서 7.6%, 팩스 및 서신 1.4%, 방문 1.2% 등으로 나타남.
- 2013년과 비교하면 인터넷을 이용한 접수는 구성비 측면에서는 비슷한 수준을 유지했으며, 실제 건수에서는 42건 증가로 나타남. 한편, 전화를 통한 접수는 16건 감소해 전년대비 1.9%p 하락한 9.5%로 나타남.

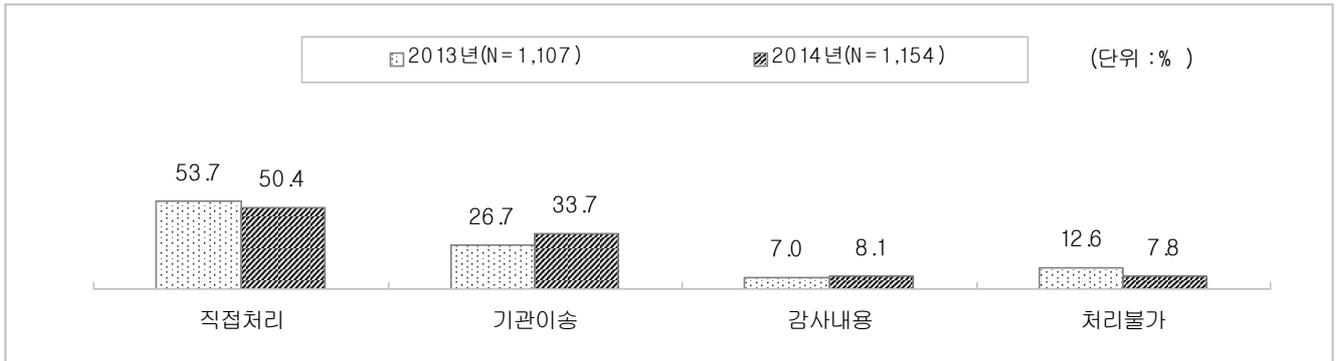
- 2013~2014년 관광불편신고 접수방법별 현황 -



구분	2013년		2014년		전년대비 구성비 증감(%)
	건수	구성비(%)	건수	구성비(%)	
인터넷	884	79.9	926	80.2	0.3
전화	126	11.4	110	9.5	-1.9
엽서	77	7.0	88	7.6	0.6
팩스 및 서신	13	1.2	16	1.4	0.2
방문	7	0.6	14	1.2	0.6
총계	1,107	100.0	1,154	100.0	

- 2014년 1,154건의 전체 접수 건수 중 불편 외 사항인 감사내용 94건을 제외하면, 불편사항에 대한 처리는 직접처리(50.4%), 기관이송(33.7%), 처리불가(7.8%) 순으로 나타남.

- 2013~2014년 관광불편신고 처리방법별 현황 -



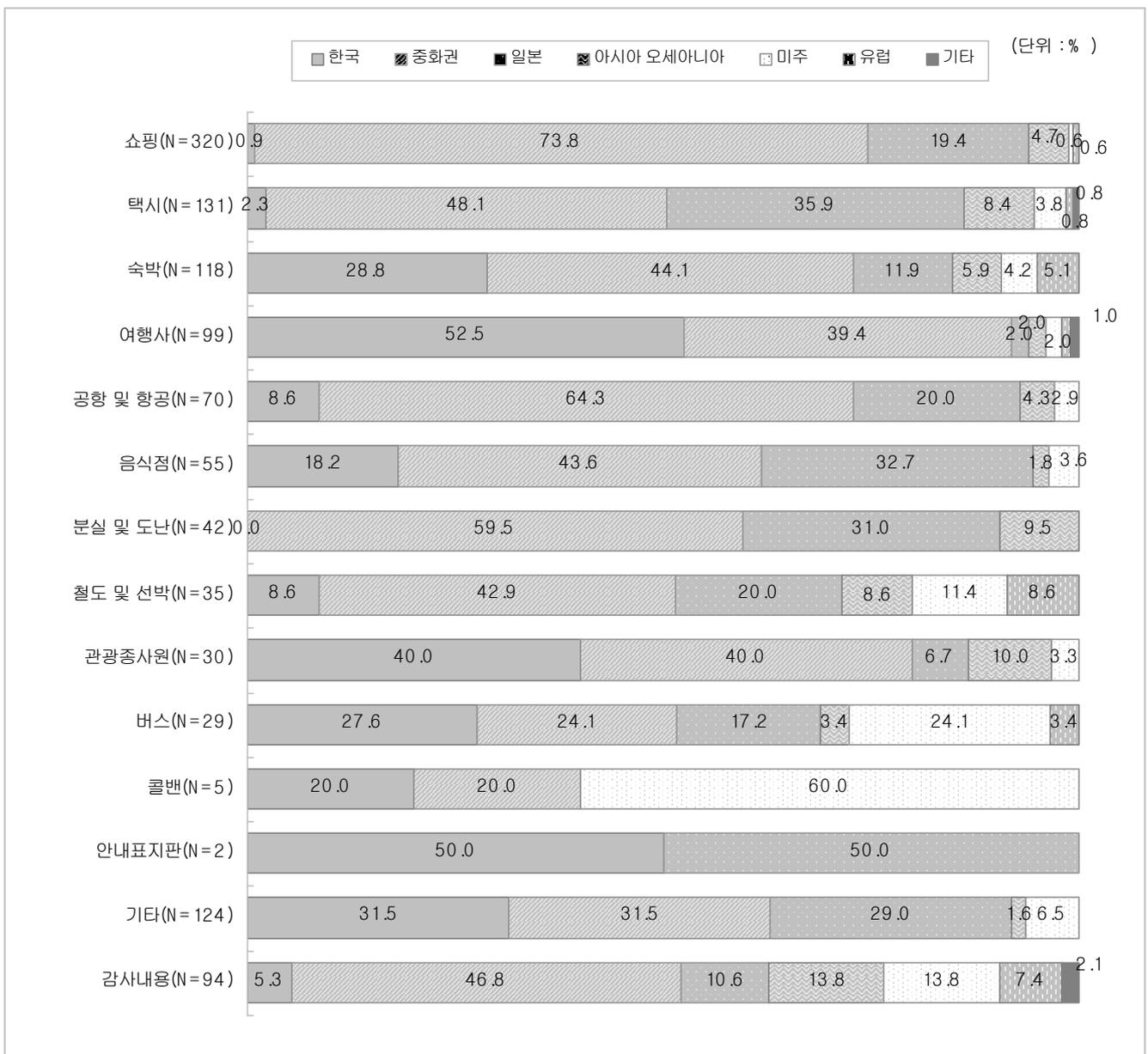
구 분	2013년		2014년		전년대비 구성비 증감(%)
	건 수	구성비(%)	건 수	구성비(%)	
직접처리	594	53.7	582	50.4	-3.3
기관이송	296	26.7	389	33.7	7.0
감사내용	78	7.0	93	8.1	1.1
처리불가	139	12.6	90	7.8	-4.8
합 계	1,107	100.0	1,154	100.0	

2. 관광불편신고 유형별 특성 및 개선방안

1) 불편유형 및 접수방법별 국적 분포 현황

- 내국인 신고 비율이 높은 불편 유형은 '여행사', '관광종사원', '숙박' 등이며, 중화권 여행객 비율이 높은 불편유형은 '쇼핑', '공항 및 항공' 등이고, 일본인 여행객은 '택시', '음식점', '분실 및 도난' 관련 접수 비율이 높은 편임.

- 2014년 관광불편신고 유형별/국적별 현황 -



- 인터넷을 통한 접수 비율은 중화권 및 일본인 여행객이 가장 높고, 미주/유럽 여행객은 엽서를 통한 접수비율이 다른 국가에 비해 높게 나타남.
- 전화 접수 비율은 한국인이 27.1%로 다소 높은 편임.

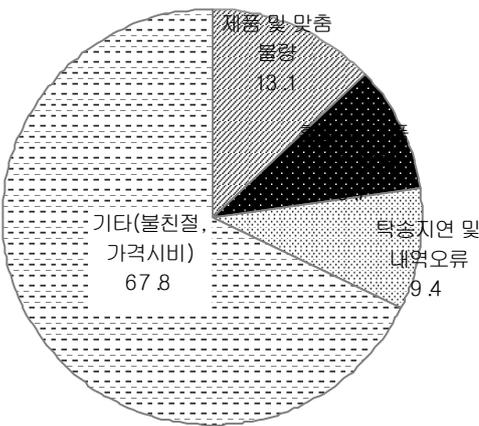
- 2014년 관광불편신고 국적별/접수방법별 현황 -



2) 주요 불편유형별 주요 불편내용 및 개선방안

① 쇼핑

- 매년 접수 건수와 비율이 지속적으로 증가해 온 쇼핑 관련 불편사항은 2014년에도 소폭의 증가를 보여 320건이 접수되었으며, 세부 내용은 '기타(불친절, 가격시비)'(67.8%), '제품 및 맞춤 불량'(13.1%), '환불 및 제품 교환 요청'(9.7%), '탁송지연 및 내역오류'(9.4%) 등으로 구성됨.
- 주요 개선 방안으로는 쇼핑관광 활성화를 도모하기 위해 우수쇼핑점 인증업소에 대한 홍보 및 정보제공을 통해 쇼핑 환경 경쟁력 강화를 추진 중에 있으며, 외국인 소비자 대상 상담 서비스 개시, 외국인 관광객 대상 부가세 환급 처리시간 단축 노력 등 외국인 대상 쇼핑 환경 개선을 위한 각종 노력을 추진 중에 있음. 그 밖에 중국인 관광객의 언어소통 불편 문제와 일본인 대상 불법 상행위에 대한 규제를 위한 각종 방안 등이 제안됨.

쇼핑 관련 주요 불편내용	추진 중인 사항 및 개선책										
<p>(N=320, %)</p>  <table border="1"> <caption>쇼핑 관련 주요 불편내용 분포 (N=320, %)</caption> <thead> <tr> <th>불편내용</th> <th>비율 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>기타(불친절, 가격시비)</td> <td>67.8</td> </tr> <tr> <td>제품 및 맞춤 불량</td> <td>13.1</td> </tr> <tr> <td>탁송지연 및 내역오류</td> <td>9.4</td> </tr> <tr> <td>환불 및 제품 교환 요청</td> <td>9.7</td> </tr> </tbody> </table>	불편내용	비율 (%)	기타(불친절, 가격시비)	67.8	제품 및 맞춤 불량	13.1	탁송지연 및 내역오류	9.4	환불 및 제품 교환 요청	9.7	<p>추진사항</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ 우수쇼핑점 인증제 운영 및 쇼핑관광 활성화를 통해 쇼핑환경 경쟁력 강화, 우수쇼핑점 신규 업소 심사 및 서비스 교육 실시 등 품질 관리 ☑ 우수 관광기념품 발굴을 위해 공모전 개최, 당선작에 대한 상품화 컨설팅, 판촉·홍보 지원 ☑ 외국인 소비자 대상 외국어 상담 서비스 개시, 외국인 관광객 부가세 환급 처리시간 단축 노력, 외국인의 국내 온라인 쇼핑 편의성 제고를 위해 본인확인 관행 개선 등 외국인 소비자의 편의를 위한 각종 제도적 장치 마련 ☑ 쇼핑, 관광기념품 판매점, 면세점 등 관광객 접점에 대한 지도 및 점검, 포장마차, 전통시장 등 상거래 질서 유지를 위한 업계 자정 노력 유도 등 관광 수용태세 집중 점검 시행 <p>개선책</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ 중국인 관광객의 '언어소통 불편' 문제와 일본인 관광객 대상 '상품 구매 강요' 문제 해결을 위해 쇼핑점에서 중국어 가능 인력 채용과 더불어 상품구입, 바가지 요금에 대한 신고센터를 홍보하고 위반행위에 대해 적극적 조치를 취할 필요가 있음 ☑ 영세 판매점에서 외국인의 불편 예방을 위해 관련 자료에 대한 외국어 번역 서비스를 제공, 할인행사, 경품 제공 등 쇼핑 혜택과 관련해 외국인이 차별을 느끼지 않도록 기획하는 등의 노력이 요구됨
불편내용	비율 (%)										
기타(불친절, 가격시비)	67.8										
제품 및 맞춤 불량	13.1										
탁송지연 및 내역오류	9.4										
환불 및 제품 교환 요청	9.7										

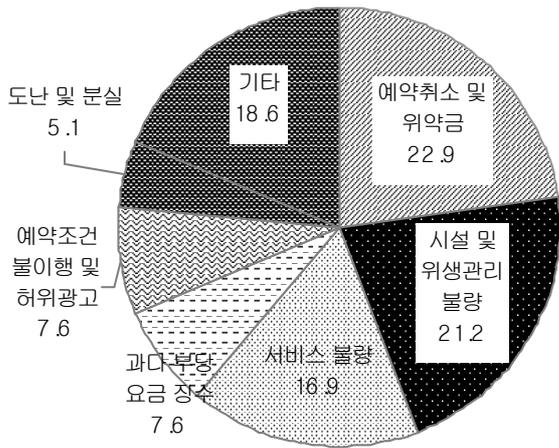
② 택시

- 택시 관련 불편신고는 131건으로 2013년 대비 21건 감소했으며, 구성 비율은 12.4%로 2.4%p 감소함. 국적별로는 2013년 2위를 차지했던 중화권이 2014년에는 63건으로 48.1%를 기록해 일본인의 47건에 앞서는 결과를 나타냄.
- 세부 내용은 부당요금 징수 및 미터기 사용거부(53.4%), 난폭운전 및 우회운전(16.0%), 운전사 불친절(13.7%), 승차거부 및 도중하차 강요(9.2%) 등의 순으로 나타남.
- 주요 개선방안으로는 택시 운전자와 사업자에 대한 지원, 이용자를 위한 서비스 개선대책을 포함한 택시발전 법안을 마련 중에 있으며, 운전기사의 불법영업행위 단속을 위한 합동단속반을 구성해 운영 중에 있음. 개선책으로는 한국어에 서툰 외국인이 우리나라의 택시요금 체계를 잘 이해할 수 있도록 관련 매뉴얼 등을 개발하는 것과 필요시 도움을 요청할 수 있는 장치를 마련하는 것 등이 제안됨.

택시 관련 주요 불편내용	추진 중인 사항 및 개선책														
<p style="text-align: center;">(N = 131.%)</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <caption>택시 관련 주요 불편내용 구성비율</caption> <thead> <tr> <th>불편내용</th> <th>비율 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>부당요금 징수 및 미터기 사용 거부</td> <td>53.4</td> </tr> <tr> <td>난폭운전 및 우회운전</td> <td>16.0</td> </tr> <tr> <td>운전사 불친절</td> <td>13.7</td> </tr> <tr> <td>승차거부 및 도중하차 강요</td> <td>9.2</td> </tr> <tr> <td>기타</td> <td>6.9</td> </tr> <tr> <td>운전사 호객행위</td> <td>0.8</td> </tr> </tbody> </table>	불편내용	비율 (%)	부당요금 징수 및 미터기 사용 거부	53.4	난폭운전 및 우회운전	16.0	운전사 불친절	13.7	승차거부 및 도중하차 강요	9.2	기타	6.9	운전사 호객행위	0.8	<p>추진사항</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ 택시 운전자와 사업자에 대한 지원, 이용자를 위한 서비스 개선대책을 포함한 택시발전 법안 마련 ☑ 승차거부, 택시미터 불법행위 등을 단속하기 위해 합동단속반을 구성해 택시의 불법영업행위를 지도·단속함 ☑ 택시 관련 부당행위에 대한 처분규정을 강화하고, 무자격자의 택시 운영을 제도적으로 차단함 ☑ 택시 운전자의 업무환경 개선을 위해 노력하는 한편, 승객의 이용 편의성 제고를 위해 카드결제 활성화 지원, 전국 콜택시 서비스 서울지역 확대 등 각종 제도 개선 중 <p>개선책</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ 한국어에 서툰 외국인이 택시요금 체계를 이해할 수 있도록 시스템을 마련하고, 필요시 도움을 요청할 수 있는 장치를 마련해야 함 ☑ 호텔 명함 가독성 개선, 스마트폰 앱을 활용한 리무진급 고급택시와 수익자 부담원칙의 요금체계 도입을 통한 택시 서비스 개선이 기대됨
불편내용	비율 (%)														
부당요금 징수 및 미터기 사용 거부	53.4														
난폭운전 및 우회운전	16.0														
운전사 불친절	13.7														
승차거부 및 도중하차 강요	9.2														
기타	6.9														
운전사 호객행위	0.8														

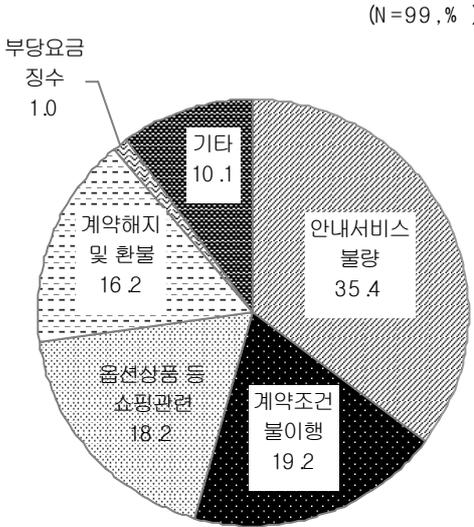
③ 숙박

- 숙박 관련 불편신고는 118건이 접수되어 2013년 95건에 비해 23건 증가함. 국적별로는 가장 큰 비중을 차지하고 있는 중화권 여행객의 불편신고 건수가 전년대비 15건 증가해 52건(구성비 44.1%)으로 나타나며, 내국인의 신고는 34건으로 전년과 유사한 수준을 유지하고 있음. 세부 내용은 예약취소 및 위약금(22.9%), 시설 및 위생관리 불량(21.2%), 서비스불량(16.9%), 과다·부당요금 징수(7.6%), 예약조건 불이행 및 허위광고(7.6%)의 순으로 나타남.
- 주요 개선방안으로는 호텔업 등급제를 통해 숙박 인프라의 질적 개선을 유도하고, 국제표준에 맞는 호텔 등급 평가 기준을 마련하는 등 제도개선이 추진 중에 있으며, 증가하는 외국인 수요에 부응하기 위해 도시민박업, 한옥체험업 등을 확충하는 과정에 있음. 또한, 부가세 환급 절차 편의성 제고의 일환으로 지정된 숙박시설에 일정 기간 이상 투숙한 경우 해당 시설 내에서 또는 공항에서 보다 간편한 절차로 환급을 받을 수 있도록 함. 개선책으로는 숙박시설에 대한 인증제도 강화, 각종 유형의 숙박시설 확충 등이 제안됨.

숙박 관련 주요 불편내용	추진 중인 사항 및 개선책																
<p style="text-align: right;">(N=118, %)</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <caption>숙박 관련 주요 불편내용 (N=118, %)</caption> <tr><th>불편내용</th><th>비율 (%)</th></tr> <tr><td>예약취소 및 위약금</td><td>22.9</td></tr> <tr><td>시설 및 위생관리 불량</td><td>21.2</td></tr> <tr><td>서비스 불량</td><td>16.9</td></tr> <tr><td>기타</td><td>18.6</td></tr> <tr><td>과다·부당요금 징수</td><td>7.6</td></tr> <tr><td>예약조건 불이행 및 허위광고</td><td>7.6</td></tr> <tr><td>도난 및 분실</td><td>5.1</td></tr> </table>	불편내용	비율 (%)	예약취소 및 위약금	22.9	시설 및 위생관리 불량	21.2	서비스 불량	16.9	기타	18.6	과다·부당요금 징수	7.6	예약조건 불이행 및 허위광고	7.6	도난 및 분실	5.1	<p>추진사항</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 호텔업 등급제를 의무화하여 숙박 인프라의 질적인 개선을 유도하고, 국제 표준에 맞는 호텔 등급 평가 기준을 마련하는 등의 호텔등급제도 전면개편안을 마련함 <input checked="" type="checkbox"/> 증가하는 외국인 관광객 수요에 부응하기 위해 도시민박업, 한옥체험업 등 확충 <input checked="" type="checkbox"/> 부가세 환급 지정 호텔에 일정 기간 이상 투숙한 경우, 해당 호텔 내에서 또는 숙박시설에서 발급된 공급확인서를 받아 공항/항만 출국장 창구에서 환급을 받을 수 있도록 함 <p>개선책</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 관광숙박시설에 대한 서비스 품질관리를 위한 인증제도 강화 필요 <input checked="" type="checkbox"/> 중저가 우수숙박시설, 전통체험형 숙박 인증 및 지정사업 확대, 관광숙박업과 호스텔업의 일반주거지역 입지 요건 완화 등 숙박시설 확충을 위한 각종 제도적 뒷받침이 필요함
불편내용	비율 (%)																
예약취소 및 위약금	22.9																
시설 및 위생관리 불량	21.2																
서비스 불량	16.9																
기타	18.6																
과다·부당요금 징수	7.6																
예약조건 불이행 및 허위광고	7.6																
도난 및 분실	5.1																

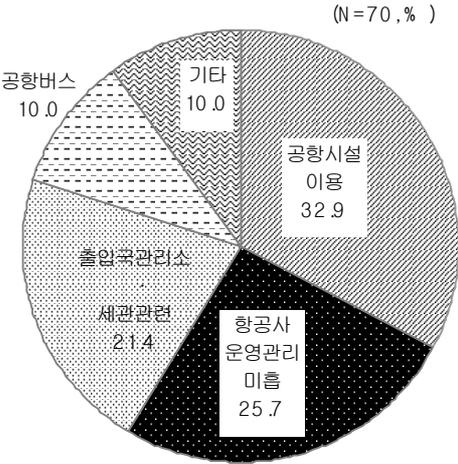
④ 여행사

- 여행사 관련 불편신고는 99건 접수되었으며, 전년대비 22건 감소함. 세부 내용은 안내서비스 불량(35.4%), 계약조건 불이행(19.2%), 옵션상품 등 쇼핑 관련(18.2%), 계약해지 및 환불(16.2%) 순으로 접수됨.
- 주요 개선방안으로는 여행계약 범규 규정 마련, 여행상품 해지 위약금에 대한 분쟁해결기준 개정, 항공운임 총액표시제, 표시·광고 사항고시 개정 및 정보제공 표준안 등의 제도 마련을 통해 여행상품 가격 관련 정보 제공 상의 소비자 편의를 도모하는 노력 등이 현재 추진 중에 있는 것으로 나타남.
개선책으로는 패키지여행 중 사건·사고에 대한 여행사 손해배상 책임에 대한 후속조치를 위한 규정 마련, 단체여행객 관광버스 주차난 해소 대책 마련 등이 제안됨.

여행사 관련 주요 불편내용	추진 중인 사항 및 개선책														
<p>(N=99, %)</p>  <table border="1"> <caption>여행사 관련 주요 불편내용 분포</caption> <thead> <tr> <th>불편내용</th> <th>비율 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>안내서비스 불량</td> <td>35.4</td> </tr> <tr> <td>계약조건 불이행</td> <td>19.2</td> </tr> <tr> <td>옵션상품 등 쇼핑관련</td> <td>18.2</td> </tr> <tr> <td>계약해지 및 환불</td> <td>16.2</td> </tr> <tr> <td>기타</td> <td>10.1</td> </tr> <tr> <td>부당요금 징수</td> <td>1.0</td> </tr> </tbody> </table>	불편내용	비율 (%)	안내서비스 불량	35.4	계약조건 불이행	19.2	옵션상품 등 쇼핑관련	18.2	계약해지 및 환불	16.2	기타	10.1	부당요금 징수	1.0	<p>추진사항</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ 여행계약을 민법계약의 유형으로 신설하고, 여행계약자 보호를 위한 각종 규정을 강행 규정으로 설정하는 등의 법제화 추진 ☑ 여행상품 해지 위약금에 대한 절차 상 요건을 시정하고, 해외여행 30일 전 계약해지 시 위약금이 없도록 소비자분쟁해결기준을 개정 ☑ 항공운임 총액표시제, 여행상품 광고 시 필수경비는 상품가격에 포함하는 표시·광고 사항고시를 개정 시행, 국외여행상품 정보제공 표준안 제도 시행 등 여행자 편의를 위한 각종 제도 개선 ☑ 중국전담여행사 질적 서비스 개선을 위한 제도적 장치 마련, 중국어 관광안내통역사 활동 여건 개선 등 중국인 관광객의 여행환경 개선을 위한 각종 제도적 개선 <p>개선책</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ 패키지여행 시 사건·사고에 대한 여행사의 손해배상 책임을 인정하는 법원의 판결에 따른 후속조치 마련 필요 ☑ 단체여행객 관광버스 주차난 해소를 위한 해법 모색 필요
불편내용	비율 (%)														
안내서비스 불량	35.4														
계약조건 불이행	19.2														
옵션상품 등 쇼핑관련	18.2														
계약해지 및 환불	16.2														
기타	10.1														
부당요금 징수	1.0														

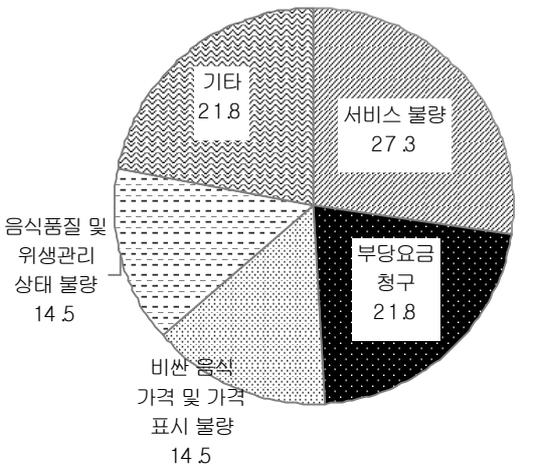
⑤ 공항 및 항공

- 공항 및 항공 관련 불편신고는 70건으로 전년대비 5건 증가, 구성비는 전년과 유사한 수준인 6.6%로 나타남.
 - 세부 내용은 공항시설 이용(32.9%), 항공사 운영관리 미흡(25.7%), CIQ 관련(21.4%), 공항버스(10.0%), 등으로 나타남.
 - 주요 개선방안으로는 항공보안의 위험을 항공종사자 및 일반 승객 모두 신고할 수 있도록 하는 항공보안 자율신고제도 시행, 항공운임 총액표시제에 대한 관심 환기 및 시정 조치 마련, 노약자·장애인 등을 위한 전용 출국통로 마련, KTX 인천국제공항역 개통 등 이용자 편의성 제고를 위한 각종 제도 마련이 추진 중에 있음.
- 한편, 개선책으로는 환승관광 무비자입국 프로그램 적용 범위 확대, 정부 및 항공업계 간 협력을 통한 항공안전 증진 도모, 사전 탑승수속 완료 승객에 대한 출국 절차 간소화 등이 제안됨.

공항 및 항공 관련 주요 불편내용	추진 중인 사항 및 개선책												
 <p>(N=70.%)</p> <table border="1"> <caption>공항 및 항공 관련 주요 불편내용 구성비</caption> <thead> <tr> <th>분류</th> <th>비율 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>공항시설 이용</td> <td>32.9</td> </tr> <tr> <td>항공사 운영관리 미흡</td> <td>25.7</td> </tr> <tr> <td>CIQ 관련</td> <td>21.4</td> </tr> <tr> <td>공항버스</td> <td>10.0</td> </tr> <tr> <td>기타</td> <td>10.0</td> </tr> </tbody> </table>	분류	비율 (%)	공항시설 이용	32.9	항공사 운영관리 미흡	25.7	CIQ 관련	21.4	공항버스	10.0	기타	10.0	<p>추진사항</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ 항공보안 상의 위험에 대해 항공종사자 및 일반 승객 모두 신고를 할 수 있도록 하는 항공보안 자율신고 제도 시행 ☑ 항공운임 총액표시제 이행여부에 대한 전국적인 점검 및 순회 설명회 개최를 통해 해당 내용에 대한 이해 및 관심도를 높이고 위반업체에 대한 시정 조치 절차를 마련함 ☑ 유소아·임산부·고령자·장애인 등을 위한 전용출국통로 마련, KTX인천국제공항역 개통으로 국민 편의제고 <hr/> <p>개선책</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ 환승관광 무비자입국 프로그램을 대상 및 지역 차원에서 확대 시행 필요 ☑ 정부 및 항공업계 간 협력을 통해 항공안전 증진 도모 ☑ 인터넷 및 모바일을 통해 탑승수속을 완료한 승객은 출국장에 설치된 전자 확인시스템만을 거쳐 간편하게 출국이 가능하도록 제도 개선 필요
분류	비율 (%)												
공항시설 이용	32.9												
항공사 운영관리 미흡	25.7												
CIQ 관련	21.4												
공항버스	10.0												
기타	10.0												

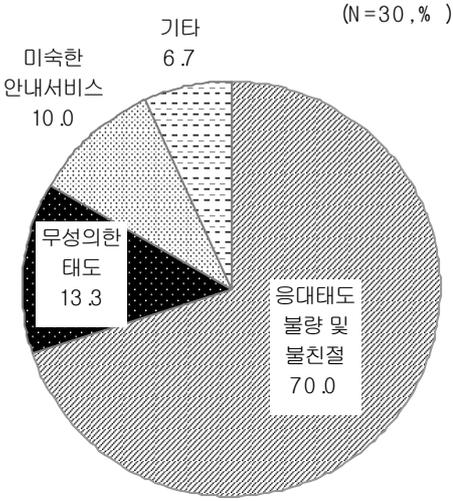
⑥ 음식점

- 음식점 관련 불편신고는 55건이 접수되어 전년과 비슷한 수준이며, 세부 내용은 서비스 불량(27.3%), 부당요금 청구(21.8%), 비싼 음식가격 및 가격표시 불량(14.5%), 음식품질 및 위생관리 상태 불량(14.5%)등의 순으로 나타남.
 - 주요 개선방안으로는 음식테마거리 활성화, 외국어 메뉴판 제작 사이트 운영, 지역별 음식콘텐츠 확충 등 음식관광 활성화 기반 조성, 음식점 위생상태 개선을 위한 등급제 및 모범음식점 선정 등 제도적 관리 체계 마련, 외국인 영업자 대상 식품위생가이드 제작을 통해 위생관리 강화 등의 사항을 추진 중에 있음.
- 그 밖에, 음식점 가격 표시와 원산지 표시제를 통한 지도, 홍보 병행 실시, 위반업소에 대한 규제 강화, 음식점 주방문화 개선사업 추진 등이 제안됨.

음식점 관련 주요 불편내용	추진 중인 사항 및 개선책																		
<p>(N=55.%)</p>  <table border="1"> <caption>음식점 관련 주요 불편내용 분포</caption> <thead> <tr> <th>불편내용</th> <th>건수</th> <th>비율</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>서비스 불량</td> <td>27.3</td> <td>27.3%</td> </tr> <tr> <td>부당요금 청구</td> <td>21.8</td> <td>21.8%</td> </tr> <tr> <td>비싼 음식 가격 및 가격 표시 불량</td> <td>14.5</td> <td>14.5%</td> </tr> <tr> <td>음식품질 및 위생관리 상태 불량</td> <td>14.5</td> <td>14.5%</td> </tr> <tr> <td>기타</td> <td>21.8</td> <td>21.8%</td> </tr> </tbody> </table>	불편내용	건수	비율	서비스 불량	27.3	27.3%	부당요금 청구	21.8	21.8%	비싼 음식 가격 및 가격 표시 불량	14.5	14.5%	음식품질 및 위생관리 상태 불량	14.5	14.5%	기타	21.8	21.8%	<p>추진사항</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 음식테마거리 활성화를 통한 외래 관광객 음식 만족도 제고 및 활성화 기반 마련, 외국어 메뉴판 제작 사이트 운영, 지역별 음식콘텐츠 확충 등 음식관광 활성화를 위한 기반 조성 <input checked="" type="checkbox"/> 음식점 위생상태를 공인하는 '서울시 음식점 위생등급제' 실시, 좋은 식단과 청결한 위생상태를 가진 '2014년도 모범음식점' 선정 등 우수 음식점에 대한 포상을 통한 제도적 관리 <input checked="" type="checkbox"/> 외국인 영업자 대상 식품위생가이드 제작을 통해 자율적 위생관리 능력 향상 및 위생관리에 대한 영업자의 부담을 경감함 <hr/> <p>개선책</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 음식점 가격 표시와 원산지 표시제에 대한 지도와 홍보 병행 실시 <input checked="" type="checkbox"/> 위반업소 명칭·처분내용 등을 인터넷에 공표하고 개선될 때까지 반복 점검 <input checked="" type="checkbox"/> 개방형 주방 설치, 조리원의 위생모, 위생복장 착용 등 음식점 주방문화 개선사업 추진
불편내용	건수	비율																	
서비스 불량	27.3	27.3%																	
부당요금 청구	21.8	21.8%																	
비싼 음식 가격 및 가격 표시 불량	14.5	14.5%																	
음식품질 및 위생관리 상태 불량	14.5	14.5%																	
기타	21.8	21.8%																	

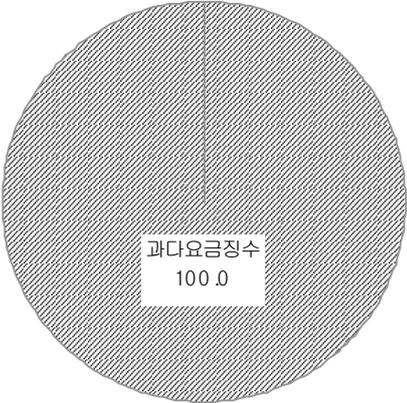
⑦ 관광종사원

- 관광종사원 관련 불편신고는 30건으로 전년과 유사한 수준을 유지했으며, 세부 내용은 응대태도 불량 및 불친절(70.0%), 무성의한 태도(13.3%), 미숙한 안내서비스(10.0%) 등의 순으로 나타남.
- 주요 개선방안으로 관광종사인력 대상 교육 기능 활성화, 관광 전문인력에 대한 교육 및 자격증 등 종합 정보를 제공하는 포털 사이트 운영 등이 추진 중에 있음.
그 밖에, 한국 역사와 문화에 대한 올바른 자료 제공을 통한 올바른 가이드 해설 유도, 주요 관광지에 배치해 관광객의 편의를 도모할 수 있도록 찾아가는 관광객 서비스센터 운영, 전국관광안내 및 통역지원, 관광불편신고 상담 접수에 대한 통합을 통해 여행객 만족도 제고 등이 제안됨.

관광종사원 관련 주요 불편내용	추진 중인 사항 및 개선책										
<p>(N=30,%)</p>  <table border="1"> <caption>관광종사원 관련 주요 불편내용 분포</caption> <thead> <tr> <th>불편내용</th> <th>비율 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>응대태도 불량 및 불친절</td> <td>70.0</td> </tr> <tr> <td>무성의한 태도</td> <td>13.3</td> </tr> <tr> <td>미숙한 안내서비스</td> <td>10.0</td> </tr> <tr> <td>기타</td> <td>6.7</td> </tr> </tbody> </table>	불편내용	비율 (%)	응대태도 불량 및 불친절	70.0	무성의한 태도	13.3	미숙한 안내서비스	10.0	기타	6.7	<p>추진사항</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ 관광가이드 등 관광종사인력에 대한 교육 실시 등 관광교육기능 활성화 ☑ 관광 전문인력에 대한 교육 및 자격증 등 종합 정보를 제공하는 관광 전문인력 포털 운영 <hr/> <p>개선책</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ 한국 역사와 문화에 대한 올바른 자료 제공을 통해 종사인력에 대한 계몽 및 올바른 해설 유도 ☑ 주요 관광지 인근에 통역 및 안내서비스 요원을 배치하는 찾아가는 관광객 서비스센터 운영 ☑ 전국관광안내, 통역지원 및 관광불편신고 상담 접수 등 통합서비스 제공으로 내·외국인 한국 여행 만족도 제고
불편내용	비율 (%)										
응대태도 불량 및 불친절	70.0										
무성의한 태도	13.3										
미숙한 안내서비스	10.0										
기타	6.7										

⑧ 콜밴

- 콜밴 관련 불편신고는 5건 접수되었으며, 전년과 유사한 수준임. 세부 내용은 6건 모두 과다요금징수로 나타남.
- 주요 개선방안으로는 호객행위, 미터기 조작 등 불법 영업 행위에 대한 특별단속 및 행정처분 강화, 화물자동차운수사업법 개정을 통한 행정처분 강화 등이 추진 중에 있음. 그 밖에, 콜밴과 대형택시 구분방법 안내, 요금 안내문 게시, 콜밴 불법영업에 대한 관광경찰의 지속적 단속·수사를 통해 비정상적 관행 개선 등이 제안됨.

콜밴 관련 주요 불편내용	추진 중인 사항 및 개선책
<p style="text-align: right;">(N=5, %)</p> 	<p>추진사항</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 호객, 미터기 조작, 바가지요금 등 불법 영업에 대한 특별단속 <input checked="" type="checkbox"/> 택시 유사표시로 외국인을 속인 것이 2회 이상 적발 시 허가취소 등 강력처분 <input checked="" type="checkbox"/> 화물자동차운수사업법 개정으로 불법영업에 대한 행정처분 강화 <hr/> <p>개선책</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 공항안내데스크·택시승강장 등에 요금 안내문을 게시하고 콜밴과 대형택시 구분방법 안내 <input checked="" type="checkbox"/> 외국인 관광객 대상 불법영업행위에 대한 관광경찰의 지속적인 단속·수사로 불안감 해소와 불법·무질서 행위를 유발하는 비정상적인 관광 관행 개선

3. 2014년 관광불편신고 분석 총평

① 중화권 여행객의 불편신고 1위 유지, 중국·홍콩인 여행객이 상승 유도

- 2014년에도 중화권 여행객의 불편신고 증가 추세는 계속되어, 총 602건으로 전체 국적 중 가장 높은 비율을 차지하는 것으로 집계되었음. 중화권 여행객은 지난 3년 간 꾸준히 급증세를 보였으며, 2013년 528건에서 2014년에는 74건 증가한 602건을 기록함.
- 중화권 여행객 중 세부 국적별 증감 현황을 살펴보면 중국 및 홍콩인 여행객에 의해 증가된 것으로 분석됨. 즉, 중국인 여행객은 2013년 237건에서 2014년 277건으로 40건 증가를 보였으며, 홍콩인 여행객은 149건에서 205건으로 56건 증가를 나타냄. 한편, 대만인 여행객은 2013년 140건에서 2014년 118건으로 오히려 22건 감소를 보였음. 이와 같이 중화권 여행객의 불편신고 접수 증가는 중국인 및 홍콩인 여행객에 의해 주도되고 있으며, 그 중에서도 개별자유여행 비율이 높은 홍콩인 여행객의 신고 접수가 더욱 빠르게 증가하고 있는 것으로 해석됨.
- 한편, 내국인의 불편신고는 2012년 131건, 2013년 158건, 2014년 177건으로 꾸준히 증가추세를 보이고 있으며, 일본인의 경우 감소추세를 이어오고 있으며 2014년에는 231건이 접수되었음.

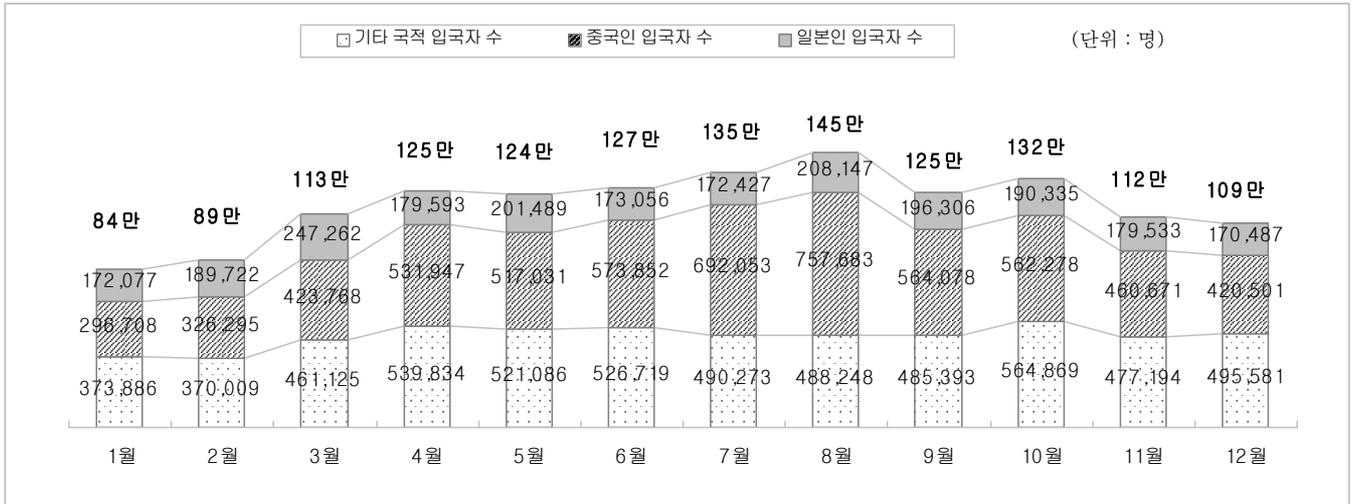
② 불편신고 발생 지역은 서울, 인천, 제주, 부산에 집중됨

- 불편신고 발생 지역에 대한 분석 결과 서울이 776건으로 67.2%의 신고 접수가 이루어졌으며, 다음으로 인천 9.6%, 제주 7.7%, 부산 5.7% 순으로 1~4위 지역에 대부분의 불편신고가 집중되고 있는 상황임.
- 2013년 불편신고 접수 현황에서도 서울, 인천, 제주, 부산의 4개 지역에서의 신고 접수 집중 경향은 뚜렷이 나타났으며, 연속해서 2014년에도 지역별 접수 순위가 변동 없이 유지되고 있음.

③ 2014년 3월~8월 기간 동안 불편신고 접수가 집중됨

- 2013년 불편신고 접수는 월별 시기와 상관없이 비교적 고른 분포를 보였던 것에 반해, 2014년에는 6월을 제외한 3월~8월 기간에 집중적으로 매월 100건 이상의 불편신고 접수가 이루어졌음.
- 한편, 1월에는 접수 건수가 69건으로 상대적으로 매우 낮은 분포를 보였는데, 이는 2014년 외래객 입국통계의 월별 입국 현황에서 1~2월 입국객 분포와 유사한 추세임.

- 2014년 외래객 월별 입국 현황 -



(출처: 한국관광공사 연간 관광통계)

1. 2014년 주요 신고사례

가. 쇼 핑	137
나. 택 시	141
다. 숙 박	145
라. 여 행 사	150
마. 공항 및 항공	154
바. 음 식 점	158
사. 관광중사원	162
아. 콜 밴	164
자. 기 타	165
차. 불편 외 사항	167

가. 쇼 핑

1) 제품 및 맞춤불량

사례1	○○ Lun (싱가포르)
신고내용	◇◇안경점에서 안경을 맞출 때 두껍지 않은 렌즈를 요청했는데 두툼하게 제작되었고 렌즈 한쪽이 튀어나와 불만스러워 처리를 요청함
처리결과	해당 안경점으로 신고내용을 통보하고 외국관광객 구매주문 시 충분하게 설명이 이루어지도록 요청하였으며 안경점에서는 압축렌즈 1.67이 주문서대로 제작되었음을 해명함

사례2	○○ Yuxuei (중국)
신고내용	◇◇백화점에서 남성 와이셔츠를 구매하였는데 중국에 돌아와서 확인해보니 칼라 부분에 구멍 나 있는 것을 발견하였으므로 배상과 정식 사과를 요청함
처리결과	백화점에서 불편을 끼친 점 사과하고 제품가격 환불과 국제통화료에 상응하는 금액을 배상함

사례3	○○ Zhang (중국)
신고내용	◇◇면세점에서 한국산 담배 두 갑을 구매했으나 한 갑을 열었을 때 담배에 곰팡이가 있고 변질된 것을 발견했으며 또 다른 한 갑을 열어보았지만 동일하게 변질된 상태이므로 신고함
처리결과	본사에서 신고인과 직접 연락해서 확인한 바, 실제 곰팡이가 생긴 것이 아니라 담배 맛이 이상하여 곰팡이로 의심되어 신고를 했음. 중국에서 만드는 담배와 한국 담배와는 만드는 방법에서 맛의 차이가 있을 수 있으나 새로운 제품으로 교환함

사례4	○○ Yip (싱가포르)
신고내용	◇◇매장에서 한국산 수저세트를 구입할 때 티타늄이라고 했는데 실제로는 스테인리스 제품이라 실망함
처리결과	해당 제품의 품질표시에 한글로 스테인리스 스틸로 표기되어 있어 외국인 관광객이 제품의 중요정보를 오해하지 않게 정확한 정보를 제공하도록 영업주에게 당부함

2) 환불 및 제품교환 요청

사례1	○○ Yukie (일본)
신고내용	◇◇매장에서 휴대폰 케이스를 구입하고 배터리 커버를 분리하려 했으나 잘 안 되어 결국 케이스가 깨져버렸다. 보증기간과 교환 등을 문의하고 싶어 도움을 요청함
처리결과	책임자가 신고인이 구입한 영수증에 기재된 품번을 확인하고 새 제품을 준비해놓았음을 회신하여 신고인이 매장을 방문하여 수령하고 감사내용을 보내움

사례2	○○ Zhejin (중국)
신고내용	◇◇백화점에서 발렌시아가 신발을 구매하고 귀국하여 몇 번밖에 착용하지 않았으나 훼손되었으므로 교환을 요청함
처리결과	심의결과 제품불량으로 동일한 제품을 판매하지 않는 것으로 결정되었고 신고인에게 환불처리를 완료 함

사례3	○○ Cuying (중국)
신고내용	◇◇매장에서 아동화를 신용카드로 구매하였는데 당시 전표가 출력이 되지 않아 직원이 현금으로 지불하라고 했다. 귀국 후 확인해보니 신용카드 결제가 진행되었고 영수증에 사인이 있으므로 거래가 성사된 것으로 간주한다고 하므로 도움을 요청함
처리결과	매장에서 카드회사의 결제가 원활하지 않아 오류가 발생한 상황임을 확인하고 환불 처리함

사례4	○○ Aya (일본)
신고내용	◇◇면세점에서 스킨케어제품을 구입하고 귀국하여 개봉하니 미스트타입의 미용액 용기 아랫부분에 균열이 있어 내용물이 용기 절반까지 내려갔고 다른 제품까지 오염되었기에 새 제품으로 우송을 요청함
처리결과	매장에서 불편을 끼친 점 사과하고 신고인의 주소를 받아 새 제품을 발송함

사례5	○○ Ekateri (러시아)
신고내용	◇◇면세점에서 쇼핑한 상품을 제주공항에서 받아야 했으나 공항에 늦게 도착하여 찾지를 못하고 귀국하였으므로 환불을 요청함
처리결과	면세점에서 신고인이 구입한 금액을 환불 처리함

3) 탁송지연 및 내역오류

사례1	○○ Laleng (홍콩)
신고내용	◇◇매장에서 아동신발을 구매하였는데 귀국하여 확인해보니 왼쪽과 오른쪽의 사이즈가 다른 것을 주었으므로 교환을 요청함
처리결과	해당 매장에서 불편을 끼친 점 사과하고 사이즈를 교환하여 발송함

사례2	○○ Luowenling (중국)
신고내용	◇◇명동점에서 화장품 3개를 구입했는데 귀국하여 보니 2개만 들어있으므로 확인 후 조치해주시기 바람
처리결과	CCTV와 매장 직원에게 확인해보니 판매담당 직원의 실수로 누락되었으며, 부족한 제품을 발송함

사례3	○○ Kasuto (일본)
신고내용	◇◇매장에서 구두를 주문하니 제작기간이 이주일 정도 소요되며 자택으로 보내준다고 했으나 한 달이 지나도 보내오지 않고 전화 연결도 안 되어 확인을 요청함
처리결과	매장에서 제작이 늦어졌음을 사과하고 발송했으나 주문한 것과 다른 디자인을 보내왔다는 신고인의 연락에 다음 여행 시 환불하기로 함

사례4	○○ Yuki (일본)
신고내용	◇◇가로수길점에서 여러 제품을 구매했으나 벨트가 누락되어 매장으로 연락하여 자택으로 보내달라고 했지만 언어소통이 잘 되지 않아 도움을 요청함
처리결과	담당 매니저에게 요청내용과 주소를 전달하여 누락된 제품을 발송함

사례5	○○ Wujan (중국)
신고내용	◇◇면세점에서 달팽이팩 100개를 구매하고 귀국하여 확인하니 수량이 2개가 부족하여 처리를 요청함
처리결과	신고인에게 해당 제품과 사은품을 보내기 위해 주소를 알려달라고 했으나 매장으로 연락을 해 준 것만으로 만족하였다며 제품은 받지 않겠다고 하여 원만히 종결됨

4) 기타(불친절, 가격시비)

사례1	○○ Chow (홍콩)
신고내용	◇◇매장에서 간보호 제품을 구매하는 중 직원이 신고인에게 개별관광객인지 단체관광객인지 물어보았고 개별이라고 대답하자 불친절하게 응대하고 할인은 단체관광객만 적용된다고 했음
처리결과	매장 책임자가 신고인에게 정중한 사과 및 양해를 구하고 동일한 불편이 생기지 않도록 주의할 것임을 약속함

사례2	○○ hiyan (대만)
신고내용	◇◇명동점에서 마스크 팩을 나눠주면서 구매를 유도하고 매장을 둘러보다가 친구가 다른 곳에서 기다리고 있어서 나가는데 팩을 돌려달라며 팩을 받기위해 일부러 들어왔다는 등의 언사를 하여 몹시 불쾌했음
처리결과	본사 고객센터에서 유사한 상황이 발생하지 않도록 교육을 실시함

사례3	○○ Satomi (일본)
신고내용	◇◇매장에서 할인대상인 화장품을 계산할 때 일본어를 할 수 있는 직원이 신용카드를 보여 달라며 신용카드가 없으면 할인이 안 된다고 했다. 현금으로 계산하겠다고 하니 할인을 해주지 않고 정가로 계산했음
처리결과	멤버십 회원을 대상으로 할인 행사를 진행했으며 회원가입이 어려운 외국인 관광객은 할인 적용이 되지 않으므로 고객 불만을 방지하고 유동 투명성을 확보하기 위하여 해외에서 발급된 신용카드로 결제 시 할인 혜택을 제공하고 있음을 해명함

사례4	○○ Jianwen (중국)
신고내용	◇◇백화점에서 현금으로 김치를 구매하고 이동 중 갑자기 청원경찰과 결제를 담당할 직원이 신고인을 가로막으며 보안실로 오도록 하였으며 경찰이 출동한 후 무슨 영문인지도 모르고 풀려났으나 아무런 해명도 없었으므로 신고함
처리결과	위폐 감별기 고장으로 신고인이 지불한 현금이 위조지폐로 오인되어 발생한 상황이었으나 충분히 설명하지 못한 점 깊이 사과하고 양해를 구함

나. 택 시

1) 부당요금 징수 및 미터기 사용거부

사례1	○○ Chiaki (일본)
신고내용	서울33아◇◇◇◇택시로 김포국제공항에서 송파구 문정동까지 갔으나 도착 후 운전기사가 다시 김포공항으로 가야 한다며 통행료 30,000원을 달라고 했다. 출발하기 전에 설명이 없었으니 지불할 의무는 없다고 항의하자 25,000원을 달라고 하여 거절하니 9,000원을 요구했고 마음대로 카드결제 버튼을 눌렀음
처리결과	양천구 교통심의결과 부당요금징수로 운전자 과태료 200,000원 처분함

사례2	○○ Joelai (홍콩)
신고내용	새벽 3시경 동대문에서 서울37바◇◇◇◇택시에 탑승했으나 미터를 켜지 않고 홍대까지 40,000원을 요구하여 미터를 사용하라고 하자 40,000원이 나오는 거리를 돌아서 가겠다고 했다. 경찰을 부른다고 하니 30,000원을 내라고 하여 현금으로 지불하고 하차했음
처리결과	성북구청 교통심의결과 운전자에게 과태료 200,000원 처분함

사례3	○○ Liao (말레이시아)
신고내용	서울37사◇◇◇◇택시로 명동에서 인사동으로 가자고 하니 운전기사가 15,000원을 요구했고 가는 도중에 결제하라고 하여 15,000원을 현금으로 건넸다. 그러자 10,000원 지폐를 한쪽에 내려놓고 5,000원만 주었다고 소리를 지르면서 10,000원을 다시 지불하도록 강요하여 항의하니 알지 못하는 길에 하차시켜 불편을 겪었음
처리결과	강동구 교통심의결과 미터기 미사용으로 과태료 400,000원 처분함

사례4	○○ Yin Zen (싱가포르)
신고내용	인천31바◇◇◇◇택시로 인천국제공항에서 강남구 역삼동 호텔까지 갔으나 운전기사가 185,000원을 청구했음
처리결과	운전기사가 신고인에게 송금수수료(35,000원) 포함한 128,000원을 환불함

사례5	○○ Liew (말레이시아)
신고내용	서울32아◇◇◇◇택시로 인천국제공항에서 중구에 소재한 호텔까지 갔으나 현금 600,000원을 지불함
처리결과	해당 운전자가 50,000원짜리 12장, 총 600,000원을 받았음을 시인하고 530,000원을 환불 조치하였으며 운전기사는 인천국제공항 시설이용을 60일간 제한함

2) 난폭운전 및 우회운전

사례1	○○ Wangying (중국)
신고내용	서울35바◇◇◇◇택시로 명동 롯데백화점에서 11km거리인 염창동까지 갔으나 내비게이션을 따라가지 않더니 21km가 걸려서 도착했고 31,200원을 청구했음
처리결과	성동구 교통심의결과 부당요금징수로 경고 처분함

사례2	○○ Chikashi (일본)
신고내용	서울34사◇◇◇◇택시로 신사동에서 인천국제공항까지 갔으나 한강을 건너 북쪽으로 이동하여 주유를 하느라 20분 이상을 대기한 후 같은 길을 되돌아와 공항으로 갔다. 항공기 출발시간에 임박하여 도착하였기에 가족에게 선물할 기념품도 못 사고 귀국해야 했음
처리결과	도봉구 교통민원신고 심의위원회 결과 부당요금징수에 대해 경고 처분하고 소속회사로 하여금 교통민원신고사항을 운전자에게 철저히 교육시켜, 향후 이러한 불편이 재발하지 않도록 교통행정예 철저를 기할 것임

사례3	○○ Leung (중국)
신고내용	서울33자◇◇◇◇택시를 타고 출국하는 항공기 시간이 촉박하다고 말하였으나 운전기사는 우회하여 운전하여 15분이면 도착할 거리를 25분이나 걸려서 도착해 출국시간에 늦을 뻔 했고 면세점에서 쇼핑할 시간도 없었음
처리결과	강서구 교통민원심의결과 부당요금징수로 경고 처분함

3) 운전사 불친절

사례1	○○ Yoshiro (일본)
신고내용	대구32바◇◇◇◇택시를 탑승하니 운전기사가 독도문제와 일본수상에 대한 불만을 강한 어조로 말했다. 트러블을 피하려 일체 반응을 하지 않았으나 불쾌한 기분이 들었고 앞으로 일본인 승객이 같은 피해를 당하지 않기를 바람
처리결과	운전기사가 승객에게 불쾌감을 준 것을 사과하고 깊이 반성하고 있어 운전자 교육 후 유사한 불편이 없도록 여객자동차운수사업법(제26조제1항8호)에 의거 경고 처분함

사례2	○○ Chihiro (일본)
신고내용	부산33바◇◇◇◇택시를 이용했으나 신용카드로 지불할 때 영수증 종이 없이 운전기사가 종이를 교환하는 상당한 시간 동안 미터를 정지시키지 않아 금액이 계속 올랐음
처리결과	부산광역시 교통과에서 부당요금으로 운전자를 대상으로 조사한 결과 행정(주의)조치함

사례3	○○ Yomi (일본)
신고내용	제주60바◇◇◇◇택시를 타고 차귀도로 가는 선착장으로 가달라고 하니 150,000을 지불하면 종일관광을 할 수 있다고 강하게 권하며 글로벌택시 팸플릿을 제시했다. 자녀 두 명을 동반한 여행이었고 안심할 수 있는 시스템으로 생각했으나 운전 중에 선불을 요구하고 속도위반, 추월운전, 지정하지 않은 관광지로 데리고 다닌 후 추가요금을 요구하였기에 엄중한 단속을 요청함
처리결과	교통심의결과 여객자동차운수사업법 위반에 따른 행정처분(과태료 200,000원을 부과)함

4) 승차거부 및 도중하차 강요

사례1	○○ Gueng (중국)
신고내용	서울31자◇◇◇◇택시를 타고 서울역 부근에서 강남까지 이용했는데 16,000원을 요구했으며 한국어로 주소를 보여주었으나 15분이나 떨어진 지점에 하차시켰음
처리결과	강서구 교통심의결과 부당요금징수로 경고 처분됨

사례2	○○ Sohuan (중국)
신고내용	서울33아◇◇◇◇택시를 서울역에서 탑승하여 유모차를 트렁크에 넣고 한글로 된 목적지를 운전기사에게 보여주었지만 보려고 하지 않고 말로 하라고 했으나 한국어를 말하지 못하니 차에서 내리라고 했다. 한국어를 못하는 외국인인 택시를 탈 수 없는지 묻고 싶음
처리결과	양천구 교통불편심의위원회 심의 결과 경고 처분함

사례3	○○ Chan (홍콩)
신고내용	서울34사◇◇◇◇택시를 타고 동대문에서 신촌의 목적지 주소를 적은 종이를 보여주니 운전기사가 미터로 갈 수 없고 35,000원을 요구하여 택시에서 하차해야 했음
처리결과	강서구 교통불편심의위원회 심의 결과 불문 처분함

5) 기타

사례1	○○ Kun (중국)
신고내용	택시에 휴대폰을 두고 내려 운전기사가 찾아주었으나 10여분 후에 되돌아와서 사례비 50,000원을 요구했다. 사례비 지불을 거절하니 부적절한 응대태도를 보여 신고함
처리결과	서울개인택시 운송사업조합 교육지도팀으로 내용을 통보하고 해당 운전기사에 대한 교육을 요청함. 유실물법 제4조에 따라 "물건을 반환 받는 자는 물건가액의 100분의 5이상 100분의 20 이하의 범위에서 보상금을 승객자에게 지급하여야 한다"는 조항을 안내하고 신고인의 이해를 구함

사례2	○○ Chrihan (홍콩)
신고내용	가족일행(7명)이 공항으로 가는 공항버스 정류장에서 대기하던 중 택시기사의 권유로 2대의 택시를 이용했으나 한 쪽의 택시 운전기사가 한국 돈이 충분한지 확인하겠다고 지갑을 가져가 현금을 감쪽같이 가져가는 수법에 당할 뻔했기에 신고함
처리결과	차량번호 미상으로 운전기사에 대한 조치는 불가하나 부산광역시 교통관리과 및 김해국제공항 공항경찰대로 내용을 전달하고 업무에 참고하도록 요청함

다. 숙박

1) 예약취소 및 위약금

사례1	○○ Delort (프랑스)
신고내용	숙박예약사이트를 통해 ◇◇게스트하우스를 예약하고(7박) 170,000원을 지불하고 갔으나 업주의 부적절한 행동에 불안감을 느껴 2박째 되는 날 체크아웃을 했다. 업주는 4박분을 환불하겠다고 약속했지만 이행을 지연하고 있는바 조치를 바람
처리결과	관광경찰의 중재로 환불을 이행하였으며 유사한 불편이 발생되지 않도록 지속 관리할 것임

사례2	박○○ (한국)
신고내용	◇◇호텔에 예약을 하고 결제를 했으나 항공편이 기상문제로 결항되어 취소를 요청하니 호텔에서는 당일취소 시 환불불가를 주장하는바 환불을 받을 수 있도록 도움을 요청함
처리결과	사전에 예약 취소 시 취소수수료가 있음을 안내했으며 예약사이트를 통해 객실 판매를 시도해보고 판매되는 경우 수수료없이 처리할 것이라고 안내한 상황임을 해명함. 객실이 판매되지 않았으나 신고인의 불가피한 사정을 고려 평일 무료 숙박권 제공을 제안하고 신고인이 수용함

사례3	○○ Jinheng (중국)
신고내용	◇◇게스트하우스에 예약을 한 후 일행 중 한 명이 개인적인 사정으로 취소를 요청하니 수수료 30%를 요구했다. 숙박예정일까지 5개월이 남아있어 다른 투숙객을 충분히 찾을 수 있는 시간이 되므로 수수료를 감면해 줄 수 있는지 문의함
처리결과	해당 업소에서 10%의 환불수수료만 받고 나머지 금액을 환불 처리함

2) 시설 및 위생관리 불량

사례1	○○ Toshiki (일본)
신고내용	◇◇호텔에 투숙했으나 물을 끓이는 전기포트의 바닥부분만 있고 욕조에는 마개가 없었고 욕실 구석에는 머리카락이 묻쳐있는 지저분한 배수구 플라스틱이 방치되어 있었음
처리결과	해당 날짜에 예상치 못했던 객실관리 시스템의 표기 오류로 점검이 미비한 객실을 배정하는 실수가 있었음을 사과하고 차후에는 이와 유사한 일이 발생하지 않도록 직원 교육 및 시설물 관리에 만전을 기할 것임을 회신함

사례2	김○○ (한국)
신고내용	◇◇호텔에 숙박했으나 객실이 지저분하고 화장실은 배수가 안 되어 냄새가 나고 변기도 잘 내려가지 않았다. 이불에는 머리카락이 있었고 소음도 심했으며 식당도 불결하고 에어컨을 틀어달라는 요구에 직원은 불친절했음
처리결과	해당 호텔을 방문하여 시설불량에 대해 개선하고 유사한 불편이 발생되지 않도록 주의 조치함

사례3	문○○ (한국)
신고내용	◇◇호텔에 숙박 중 비가 와서 별관으로 뛰어가다 유리문에 부딪혀 얼굴에 멍이 들고 안경이 부러지는 사고를 당했다. 투명한 유리였고 시설관리 등 문제점을 지적하였지만 호텔에서는 고객이 부딪혀서 센서가 훼손되었다며 배상을 요청하고 있어 도움을 요청함
처리결과	해당 호텔을 방문 점검하였으며 투명유리부분에 호텔 로고 등을 넣어서 식별이 가능하도록 하고 발판 깔개 설치 등 미흡한 부분을 개선하도록 지도함

사례4	김○○ (한국)
신고내용	◇◇호텔 객실 내 건식사우나를 이용한 후 잠이 들었는데 약 2시간 후 연기가 자욱하고 냄새가 나서 일어나 보니 사우나에 불이 난 상황이었다. 병원에서 진료를 영수증을 가져오면 배상해주기로 하였으나 직원의 응대 태도가 적극적이지 않았으므로 개선을 요청함
처리결과	일정시간 간격으로 사우나의 스위치가 자동으로 꺼지도록 조정하여 화재를 방지하도록 하고 시설에 대한 안전조치를 강화하도록 행정지도 함

3) 서비스 불량

사례1	○○ Hiruko (일본)
신고내용	◇◇게스트하우스에 숙박했으나 운영자가 일본정부 비판을 하여 무서웠고 한국공포증이 생겼다. 지금까지 몇 번이나 한국여행을 했지만 이제는 가고 싶지 않다. 정치논쟁을 하러 한국에 간 것이 아닌 여행객에게 왜 갑자기 시비를 걸어 불쾌하게 했는지 이해되지 않았음
처리결과	사업주에게 유사한 불편이 발생되지 않도록 주의를 당부함

사례2	최○○ (한국)
신고내용	◇◇호텔을 예약했으나 전관 금연과 객실 내에서 외선 전화를 할 수 없다는 것을 사전에 알지 못했고 흡연 장소와 외부통화 방법을 물어보니 방은 금연이니 밖으로 나가야 하고 전화는 프린트로 내려와서 하라며 직원의 응대가 불친절했음
처리결과	불친절한 직원 및 호텔 종사자에 대해 친절교육을 하도록 행정지도를 실시하고 직원이 신고인에게 사과하여 원만히 해결됨

사례3	○○ Dowei (중국)
신고내용	◇◇호텔에서 숙박을 하고 퇴실 후 두고 온 목도리를 찾으려 20분 후에 다시 갔으나 직원이 신고인의 목도리를 세탁하고 있어 항의를 했지만 호텔에서는 책임을 미루고 있어 신고함
처리결과	고객의 분실물은 호텔에서 보관했어야 하나 목도리를 세탁한 것은 호텔의 귀책사유가 있으므로 250,000원을 보상하고 종결함

4) 과다·부당요금 징수

사례1	○○ Mingai (홍콩)
신고내용	◇◇리조트 투숙 시 객실 4개에 대해 신용카드로 968,000원을 보증했는데 실제로 청구가 되었으며 이메일 문의에 답변이 없어 신고함
처리결과	해당 리조트에서 잘못 청구한 건으로 정중한 사과와 취소 처리하였음을 회신함

사례2	○○ Cohen (미국)
신고내용	◇◇호텔에 투숙 중 수영장을 이용하는데 8,000원을 지불해야 했다. 여러 나라를 여행했지만 투숙객에게 부대시설 이용료를 부과하는 사례가 없었으니 재고해 주길 바랍
처리결과	호텔에서 낮게 책정된 객실요금으로 헬스클럽을 제외한 레포츠시설은 별도로 요금을 받고 있음을 설명함. 투숙객에게는 50%할인을 적용하고 있으며 별도 요금정책에 대한 이해를 위해 레포츠센터 출입구에 철저히 공지하고 있음을 설명하고 양해를 구함

사례3	임○○ (한국)
신고내용	◇◇호텔 사우나를 외국인 친구와 같이 이용했으나 외국인은 내국인보다 10,000원을 더 받았다. 요금표나 안내문이 없었던바 개선을 바랍
처리결과	해당 업소의 요금표 미 게시를 확인하여 관련규정에 의거 행정처분(개선명령)진행함

사례4	○○ Jiuan (중국)
신고내용	◇◇호텔에서 오전에 퇴실하면서 짐 보관을 요청하였으나 보관소가 없다고 객실에 그냥 두고 12시까지 찾아가라고 하였으나 일이 늦어져 14시에 돌아오니 추가요금을 요구했다. 사전에 공지된 사항이 아니므로 도움을 요청함
처리결과	직원의 미숙한 안내와 사전에 고지되지 않은 점을 사과하고 추후 짐을 보관할 수 있는 장소를 마련할 것임을 답변함

5) 예약조건 불이행 및 허위광고

사례1	○○ Piyun (홍콩)
신고내용	◇◇게스트하우스를 예약하고 갔으나 당일 빈 방이 없다며 10여분 거리에 있는 다른 게스트하우스로 데려갔다. 단독 화장실이 없는 계약과 다른 종류의 방을 사용하도록 하고 출입문도 열려 있어 안전의 문제가 있으니 조사해 주기 바람
처리결과	해당 업체에 방문하여 위생 점검과 고객 불편이 발생하지 않도록 지도함

사례2	○○ Neong (홍콩)
신고내용	◇◇레지던스 패밀리스위트를 예약할 때 객실 크기가 60sqm로 표시되어 있었지만 실체는 훨씬 좁아 항의했지만 복도, 주차장 등 공용공간을 포함한 표기라는 답변을 들었다. 다른 나라의 정보표기와 차이가 있으므로 개선을 바람
처리결과	신고인에게 분양면적 평면도를 가지고 표기에 문제가 없음을 설명하였고 예약 사이트와 협의하여 관광객 입장에서 오해가 발생하지 않도록 표기방법을 개선하는 방안을 검토해 볼 것임

사례3	○○ Weimao (대만)
신고내용	◇◇호스텔을 이용하려 할인 예약사이트를 통해 예약했는데 호스텔에서 투숙료를 잘못 기재해서 30%할인만 가능하다는 연락이 왔다. 이미 결제된 내용을 번복하지 않고 원래 결제된 내용을 유지하도록 도움을 요청함
처리결과	예약사이트에서 신고인이 원래 결제한 동일한 금액으로 방을 제공하도록 중재하여 원만히 합의하고 신고를 취소함

6) 기타

사례1	이○○ (한국)
신고내용	◇◇호텔은 관광객에게 칫솔, 치약을 제공하지 않았다. 여인숙, 콘도, 리조트에도 구비해놓은 치약조차 없는 곳을 호텔로 허가한 것인지 문의함
처리결과	자원절약과 재활용촉진에 관한 법률에 의거, 일회용품 비치에 제한됨. 관광호텔 이용자를 위한 호텔 내 각종 편의용품 비치는 운영자가 자율적으로 결정할 사항으로, 법적으로 강제하고 있는 사항은 아니나 이용자의 불편사항이 없도록 지도 감독에 최선을 다할 것임

사례2	○○ Liun (중국)
신고내용	◇◇게스트하우스를 이용한 후 예약했던 숙박사이트에 후기를 올렸는데 게스트하우스에서 후기를 삭제하라며 협박을 했으며 정상적으로 운영되고 있는 업소인지 확인을 요청함
처리결과	관광경찰이 사진을 단서로 위치를 파악하여 단속하고 수사팀에 인계, 공중관리위생법으로 입건함

라. 여행사

1) 안내서비스 불량

사례1	남○○ (한국)
신고내용	◇◇여행사로 북경여행 중 가이드가 일정표대로 움직이지 않고 하루에 일정을 몰아서 진행하고 쇼핑을 강요하며 호텔도 준5성급이라고 하였으나 그 기준에 미치지 못하고 음식도 비위생적인 것 등 여러 불편을 겪어 신고하니 손해를 배상해주기 바람
처리결과	해당 여행사에서 신고인에게 상품가의 10%(319,600원)를 보상하기로 양측이 원만히 합의하여 종결함

사례2	○○ Zhaoming (중국)
신고내용	◇◇여행사를 통해 단체여행 중 기념품점에 가는 날 감기로 열이 나고 버스에서 내리기가 힘들어 내리지 않자 운전기사가 반드시 내려야 한다고 했다. 몸이 아파서 내리지 못한다고 해도 못들은 척하는 등 냉랭한 응대에 몹시 화가 났음
처리결과	해당 여행사에서 신고인에게 상황설명 및 공식사과로 양측이 원만히 해결하여 종결함

사례3	○○ Liejie (중국)
신고내용	◇◇여행사의 가이드는 마음대로 일정을 변경하고 쇼핑센터에 가는 시간을 늘리고 중국인을 무시했고 기상악화로 항공기가 지연되어 공항에서 기다리는 동안 일행을 제주공항에 두고 먼저 서울로 가버렸음
처리결과	해당 여행사에서 보상의 차원에서 신고인 일행에게 1인당 1,000위엔(총 4,000위엔)을 지급하기로 양측이 합의하여 종결함

사례4	○○ Reuhong (중국)
신고내용	◇◇여행사를 통해 단체여행을 하는 중 가이드가 마음대로 일정을 변경하고 신고인에게 8년 동안 가이드 하면서 이런 사람은 처음 보았다고 하는 등 무례한 말을 하여 여행사에 문제를 제기해 사과문을 받았으나 고의로 한 행동을 실수라고 하는 등에 대해 불만을 제기함
처리결과	해당 여행사에서 신고인에게 공식사과 후 보상의 차원에서 한국여행을 재이행하기로 합의하여 종결함

2) 계약조건 불이행

사례1	원○○ (한국)
신고내용	◇◇여행사 홈페이지의 태국 후아힌 왕실 휴양타운 4박5일 상품을 전화로 접수한 후 100,000원을 추가하여 5성급 호텔로 업그레이드하여 입금을 완료했으나 현지에 가보니 좁은 방과 불결한 화장실, 온수가 나오지 않아 찬물로 샤워를 하여 모두가 감기에 걸렸다. 편안한 여행을 하려 추가요금을 지불했으나 대책 없이 일행을 방치한 여행사에 대한 처분과 보상을 요청함
처리결과	여행사 홈페이지에 호텔 등급 표시가 명확하지 않았고 여행요금의 약 20%에 해당하는 1인당 200,000원(총 800,000원)을 지급하기로 양측이 합의하여 종결함

사례2	윤○○ (한국)
신고내용	◇◇여행사로 사이판 여행을 다녀왔으나 실제 도착시간과 출발시간이 달랐고 부실한 투어내용과 저급한 식사 제공으로 불편을 겪어 손해배상을 요청함
처리결과	온전한 서비스가 제공되지 못한 부분에 대하여 1인당 120,000원씩 지급할 것을 심의 결정하여 해당 여행사와 신고인이 수용하여 종결함

사례3	권○○ (한국)
신고내용	◇◇여행사로 서유럽5개국 10일 상품을 다녀왔으나 출발 하루 전 일방적으로 호텔 및 여행일정 변경을 통보를 받았다. 열악한 호텔 시설과 베르사이유, 오르세 일정 취소 등으로 불편을 겪어 신고함
처리결과	숙소가 변경된 부분이 확인되어 해당 여행사에서 1인당 260,000원(총 780,000원)을 지급하기로 양측이 수용하여 종결함

사례4	박○○ (한국)
신고내용	◇◇여행사 울릉도 상품을 예약하고 출발 전날에 한 명이라도 예정대로 출발하니 걱정하지 말라는 여행사의 답변을 듣고 당일 새벽 4시 잠실역에서 기다렸으나 아무 연락도 없이 차량이 오지 않았음
처리결과	해당 여행사에서 1인당 여행요금의 30%를 보상하고 여행경비 전액 310,000원을 지급하기로 양측이 수용하여 종결함

3) 옵션상품 등 쇼핑관련

사례1	박○○ (한국)
신고내용	◇◇여행사로 중국여행을 다녀왔으나 옵션상품 강요와 △△케이블카에서는 옵션상품을 안 했다고 정상에서 내리지 못하게 하는 등 부당한 조치를 당해서 신고함
처리결과	해당 여행사에서 △△케이블카 비용(75,300원), 가이드 팁(21,500원) 및 위로금 30,000원(여행요금의 10%)을 합하여 1인당 126,800원을 지급하기로 양측이 합의하여 종결함

사례2	강○○ (한국)
신고내용	◇◇여행사로 제주도 여행을 다녀왔으나 팁과 마상쇼 선택관광 강요, 쇼핑일정으로 승마투어가 취소되는 등 여러 불편을 겪은바 환불과 보상을 바람
처리결과	가이드의 강요로 선택관광과 팁 지불이 이루어진 것이 확인되어 해당 여행사에서 선택관광 비용과 가이드 팁 등 총 200,000원을 환불하고 원만히 합의하여 종결함

사례3	전○○ (한국)
신고내용	◇◇여행사로 북경여행을 다녀왔으나 선택관광을 강요하고 식사도 추가비용을 내고 다른 곳으로 가자고 유도했다. 선택관광을 거절하니 버스에서 마이크를 잡고 4명 때문에 여러 가지를 못하게 되었다고 창피를 주고 다른 일행들이 선택관광을 하는 동안 마트에서 두 시간 동안 기다려야 했음
처리결과	가이드의 행사진행 미흡이 인정되어 해당 여행사에서 1인당 가이드팁 20달러와 입장료 등 총 100,000원을 지급하기로 양측이 수용하여 종결함

4) 계약해지 및 환불

사례1	임○○ (한국)
신고내용	◇◇여행사로 보라카이 신혼여행을 예약했으나 여행사 대표가 현지로 송금을 하지 않고 모든 자금을 가지고 잠적하여 신혼여행은 엉망이 되고 환불도 받지 못했음
처리결과	현장에 나가보니 영업주와 연락이 안 되고 영업도 중지한 상태이나 보증보험기간은 남아있으며 행정처분(1차 시정명령, 2차 영업취소 등)을 단계적으로 시행할 것임을 신고인에게 통보하고, 보증보험을 통한 피해구제절차를 안내함

사례2	황○○ (한국)
신고내용	◇◇여행사를 통해 제주도 여행을 예약했으나 여행사에서 일방적으로 저가항공으로 유도하였고 계약대로 대한항공, 아시아나편을 통해 갈 것을 요청했지만 결국 항공권을 구하지 못해 취소되었다. 그러나 결제한 금액 1,042,400원이 아닌 994,000원만 환불해 주었으므로 차액 48,400원과 정신적인 손해 배상을 요청함
처리결과	신고인이 여행금액을 신용카드로 두 번 결제하여 해당 금액이 나누어져 환불되었음을 확인하고 원만히 종결됨

사례3	문○○ (한국)
신고내용	◇◇여행사를 통해 해외여행 예약을 했으나 출발시간을 착각하여 당일 인천국제공항에 도착이 늦어져 여행을 가지 못했다. 여행사에서 공지한 규정에 근거한 환불을 이행하지 않아 처리를 요청함
처리결과	소비자분쟁해결기준에 의거 여행요금의 50%의 차액을 환불하기로 신고인과 여행사가 원만히 합의하여 종결함

사례4	전○○ (한국)
신고내용	◇◇여행사로 발리신혼여행상품을 계약했으나 개인적인 사유로 취소하려니 위약금 10%와 항공권 취소수수료를 주장하는바 이에 관련 규정을 문의함
처리결과	계약당사자간 특약 “여행 개시 20일전까지 통보 시 여행요금의 10%배상”을 명시한 계약임. 국외여행 표준약관 제 5조에 따라 “관련 법규에 위반되지 않는 범위 내”에서 특약을 두도록 규정하고 있으므로 불공정한 약관은 공정거래위원회로 심의를 요청할 수 있음을 안내함

5) 기타

사례1	박○○ (한국)
신고내용	◇◇여행사의 홍콩여행상품 신문광고를 보고 예약을 하려 전화를 했으나 담당자가 지면광고는 면적이 작아 정확한 일자를 고지하지 못했고 광고된 금액은 다음 달 하순에 출발하는 요금이라고 했다. 광고가 잘못된 것을 지적했으나 잘못을 인정하지 않고 사과도 하지 않았음
처리결과	해당 여행사 관리자에게 변경된 요금으로 광고와 다르게 된 경우는 고객이 납득할 수 있도록 친절하게 응대하도록 행정지도 함

사례2	신○○ (한국)
신고내용	◇◇여행사로 정선여행을 다녀왔으나 숙박업소의 불친절로 불편을 겪은바 보상을 바람
처리결과	해당 여행사에서 1인 94,750원(총 189,500원)을 지급하기로 합의가 이루어짐에 따라 양측이 수용하여 종결함

마. 공항 및 항공

1) 공항시설 이용

사례1	○○ Kana (일본)
신고내용	◇◇국제공항 푸드코트 커피매장 직원의 불친절한 응대로 불편을 겪어 신고함
처리결과	당일 퇴사하는 직원이 바쁜 점심시간에 많은 고객을 응대해야 하는 부담감에 불친절한 태도를 보였음을 사과하고 유사한 불편이 발생되지 않도록 직원에게 친절교육을 실시하고 개선할 것임을 회신함

사례2	김○○ (한국)
신고내용	외국인 관광객 전세버스 기사로 ◇◇공항 고가도로의 운행제한으로 국내선을 이용하는 관광객들이 비를 맞고 이동해야 하는 상황이 발생하여 불편한바 개선을 바람
처리결과	공항 고가도로의 시설안전성 확보를 위해 전문기관에 의뢰하여 시행한 고가도로 내 하력평가 결과, 현 국내선 전면 고가도로의 통행하중 및 주행속도 제한 필요성이 제기되어 2014년 1월 1일부터 차량운행 제한조치를 취하였고 이에 대한 협조를 요청하는 내용으로 회신함

사례3	○○ Hoyuting (중국)
신고내용	◇◇국제공항에서 와이파이 에그를 반납하려 안내소에 문의를 하였으나 저쪽에 있다고 말하고 냉담한 표정이었고 와이파이 데스크는 직원이 부재중이고 안내문이 한글로 적혀있어 전화를 걸기 위해 다시 안내소에 가서 전화 거는 방법을 문의하였으나 제대로 도움을 받지 못했기에 신고함
처리결과	불편을 끼친 점 정중하게 사과하고 고객 응대와 관련해서 철저한 교육을 실시함

사례4	○○ Yacheng (중국)
신고내용	◇◇공항은 새벽에 여행객이 쉴 공간이 없으며 영어를 하는 직원도 없어 언어소통이 힘들고 운영시간에 대한 불합리성을 제기하고자 함
처리결과	현재 오전 6시에서 오후 11시까지 운영되고 있으며 이후 시간에는 항공기 출발과 도착이 없으므로 새벽에는 여객서비스를 제공하지 않고 있음을 해명하고 오전 항공기를 이용하기 위해서는 대중교통으로 시내에서 접근할 수 있음을 안내함

사례5	박○○ (한국)
신고내용	◇◇국제공항을 업무상 자주 이용하고 있으나 공항 내 택시 도우미들의 외국인을 대하는 태도에 문제점이 있다고 생각하여 민원을 제기 함
처리결과	승차도우미는 5명의 인원으로 운영하므로 혼잡한 시간대에 일대일 안내가 어려울 수 있음에 대해 양해를 구하고 지적인 점에 대해 개선하기위해 교육 및 추가로 인원을 투입할 것임을 답변함

2) 항공사 운영관리 미흡

사례1	○○ Siew (캐나다)
신고내용	◇◇국제공항에서 △△항공을 타려 수화물을 위탁할 때 다른 항공사의 수화물 저울과 3kg이상이 차이를 보였고 이에 항의하는데 직원의 부적절한 응대태도로 불편을 겪었음
처리결과	신고인이 지적한 저울을 확인했으나 특이사항을 발견할 수 없었음. 향후 지속적으로 점검하도록 할 것이며 항공사 직원의 부적절한 응대내용 관련은 해당 항공사로 통보하고 개선을 요청하였다는 내용으로 회신함

사례2	○○ Anchale (태국)
신고내용	◇◇항공으로 출국하려 했으나 탑승게이트에서 항공기를 놓쳐 이용이 불가능했다. 이후 항공사 측의 무성의한 후속조치와 저녁시간대 부실한 공항서비스에 불편을 느껴 신고함
처리결과	해당 항공편은 20:05 출발하므로 탑승구 마감시간은 19:55이지만 신고인 일행이 20:25에 탑승구로 온 상황이라 절차에 따라 보안구역 밖으로 인도하여 항공권을 취소 처리하였고 타사 항공편 스케줄 확인을 해서 정보를 제공하였다는 내용으로 회신해옴

사례3	○○ Zhunhui (중국)
신고내용	◇◇국제공항에서 세금환급 등을 처리하느라 비행기 수속을 하는 곳에 5-10분정도 늦게 도착하였는데 △△항공직원은 탑승수속을 하지 못하게 했고 환불관련이나 변경에 관해 안내하지 않아 공항에서 밤을 지내면서 큰 불편을 겪었음
처리결과	공항공사에서 불편한 일이 생긴 것을 사과하였으며, 해당 항공사에서는 고객과 유선으로 직접 통화하여 상황을 설명하고 정중하게 사과함

3) CIQ관련

사례1	○○ Jiuing (중국)
신고내용	◇◇국제공항에서 출국 수속 중 금속탐지기로 보안검색을 하는 직원의 거친 태도에 불쾌감을 느껴 신고함
처리결과	보안검색 시 불쾌감을 끼친 점 사과하고 친절한 응대와 외국어를 보다 능통하게 할 수 있도록 직원 교육을 실시할 것이라는 내용으로 회신함

사례2	○○ Lau (홍콩)
신고내용	◇◇국제공항에서 수하물 검색 시 신고인 일행에게만 탑승권이 다시 제시하도록 하는 차별적인 상황이 발생했고 부가세 환급 카운터를 문의하는데 안내소 직원이 잘못 안내하여 안으로 들어가 세관 확인 도장도 받지 못했음
처리결과	공항이 협소하여 출국 심사 시 탑승시간이 압박한 여객을 우선적으로 배려하기 위한 조치였음을 해명하고 잘못된 안내와 관련해서는 이용객 불편이 발생하지 않도록 교육을 실시할 것이라는 내용으로 회신함

사례3	○○ Hiuu (대만)
신고내용	◇◇국제공항에서 부가세 환급 세관 확인 도장을 받기 위해 대기하는데 45분이상이 소요되어 항공기 출발시간이 임박하여 매우 불안함을 느꼈으므로 개선을 바람
처리결과	신속한 세관 반출 확인 업무를 위해 제도적인 개선을 지속적으로 노력하고 있으며, 인원 증원과 환급업무 처리절차도 일부 간소화 되었으나 해마다 급증하는 부가세환급 업무처리 건수를 감당하기에는 현실적으로 어려운 부분이 있고 여행객의 대기시간을 줄이도록 노력할 것임

4) 공항버스

사례1	○○ Zhanghao (중국)
신고내용	◇◇국제공항에서 리무진을 타고 강남 소재 호텔에서 하차하는데 정거장이 호텔 앞이 아니고 건너편이어서 짐을 두개나 들고 큰 신호등을 건너야 해 매우 불편하고 차량통행이 많아 위협을 느꼈으니 개선을 바람
처리결과	호텔에서 운행회사로 고객의견을 전달하여 개선을 검토하겠다는 답변과 현재는 리무진 쪽에서 무전을 주변 호텔에서 고객을 수행하여 안내하는 서비스를 하고 있음을 회신함

사례2	○○ Tomiki (일본)
신고내용	◇◇국제공항 리무진 승차장 직원이 6세부터는 어른요금을 내야 한다는 거짓말을 하고 돈을 더 받으려고 했다. 버스운전기사에게 말하니 그 직원을 불러 주의를 주고 더 청구한 6,000원을 돌려주었지만 정말 유감이었고 아직까지 분노를 느끼고 있음
처리결과	본사에서 현장근무자 전원에게 신고내용을 공지하여 유사한 불편이 발생되지 않도록 주의할 것임을 회신함

사례3	○○ Chen (대만)
신고내용	◇◇국제공항 리무진 매표소 직원이 영어가 통하지 않는 점과 불친절한 응대내용으로 불편을 겪은바 개선을 바람
처리결과	공항 이용객에게 친절하게 응대하도록 관련 직원에게 교육을 실시함

바. 음식점

1) 서비스 불량

사례1	김○○ (한국)
신고내용	◇◇음식점에서 칼국수를 먹다 동반한 어린자녀가 포크를 떨어뜨려 다른 것을 달라고 하자 인상을 찡그리며 떨어뜨렸으면 닦아서 쓰면 될 것이라고 하는 등 매우 비위생적인 태도였다. 또한 주변의 포장마차는 아침에 전날 팔던 음식을 포장마차에 그대로 보관하는 등 매우 비위생적이므로 개선이 필요함
처리결과	상인들의 위생 교육과 식재료 보관 상태 등에 대해 점검을 실시하여 비위생적인 상행위가 근절될 수 있도록 노력할 것임을 민원인에게 통지하였으며 해당 매장은 고객에게 친절하게 응대하도록 지도함

사례2	○○ Wuing (중국)
신고내용	◇◇음식점은 유명한 곳이므로 삼계탕을 맛보려 일행(성인 2인, 아이 2명)과 들어가 삼계탕 1인분과 치킨 1인분을 시켰으나 인원에 비해 적다고 주문을 받지 않겠다고 했다. 배가 고프지는 않지만 삼계탕을 맛보고 싶다고 설명하고 치킨도 시켰으니 주문을 받아달라고 하였으나 무서운 표정을 지으며 거절하였고 명함을 달라고 했으나 주지 않고 사과도 하지 않았음
처리결과	해당 업체를 방문하여 민원사항을 전달하고 유사한 불편이 발생하지 않게 친절히 응대하도록 행정 지도함

사례3	○○ Liuwen (홍콩)
신고내용	◇◇음식점에서 맵지 않은 음식이 있는지 문의하니 맵지 않다고 하여 된장찌개를 주문하였으나 몹시 매웠고 고추가 여러 개 들어 있었기에 바꿔달라고 하였으나 바꿔주지 않았음
처리결과	해당 음식점에 방문하여 동일한 불편이 생기지 않도록 행정지도함

2) 부당요금 청구

사례1	○○ Chelin (대만)
신고내용	◇◇역 4번 출구의 노점상에서 김밥을 한줄 구매하였는데 10,000원을 지불하고 기차에서 인터넷 검색을 해 보니 2,000원 정도의 평범한 음식이었음을 확인하게 되어 매우 화가 나서 신고함
처리결과	해당 노점은 3일 정도 철거기간을 주고 그 이후로는 영업을 하지 못하도록 조치하였으며 다시 영업을 재개하는 경우 과태료부과 및 강제철거 예정임

사례2	김○○ (한국)
신고내용	◇◇시장 음식점에서 외국인 친구와 2인분(10,000원)을 주문했으나 계산할 때는 1인분에 10,000원씩을 청구했다. 외국인 친구와 영어로 대화를 하니 신고인도 외국인으로 생각하고 2배의 금액을 받으려 한 것 같다. 유명한 관광지로 소개되어 있는 전통시장에서 부당한 요금을 청구하여 신고함
처리결과	시장상인총연합회에서 확인 후 자체 징계위원회를 열어 해당 매장에 3일간 영업정지 조치함

사례3	고○○ (한국)
신고내용	◇◇찌개음식점에서 외국인 일행과 외국어로 대화를 하면서 주문을 하려보니 메뉴판 가격이 비싸서 다음에 다시 오겠다고 한국어로 말하니 더 저렴한 메뉴판을 보여주어 이중으로 가격표를 운영하고 있음을 신고함
처리결과	현장을 방문하여 외국인 메뉴판 별도청구에 대해 조사하고 행정지도조치 하였으며 차후 확인점검을 통해 부당요금을 청구하는 음식점이 발생하지 않도록 최선을 다하겠음.

사례4	○○ Fafan (중국)
신고내용	◇◇음식점에서 메뉴판에 없는 별도의 세금 10%를 청구했음
처리결과	음식가격에 세금이 포함되지 않은 사항과 관련하여 현장에서 식품위생법 위반사항을 적발하였고, 확인서를 받아서, 관계법령(식품위생법)에 따라 행정처분을 함

사례5	○○ Belio (홍콩)
신고내용	◇◇시장 노점에서 중국어를 할 줄 아는 주인이 음식을 계속 권하며 주문하지 않은 음식을 가져오고 1인분을 주문했으나 2인분씩 가져와 먹지 않은 음식 값까지 청구했음
처리결과	영업신고 없이 시장길 노상에 천막을 설치하고 테이블, 의자 등 집기류를 놓고 도로를 무단으로 점용하여 음식점을 운영하였기에 도로법 위반으로 적발함

3) 비싼 음식가격 및 가격표시 불량

사례1	○○ Masumi (일본)
신고내용	◇◇음식점에서 주문을 할 때 음식 사진과 일본어, 영어로 쓰인 외국인용 메뉴판과 한국어 메뉴판의 음식가격이 달랐다. 이유를 물어보니 같은 북어국이지만 내용이 다르다고 하여 사진을 찍으려 하니 바로 가져가버렸고 매장 안에 가격표시가 없었음
처리결과	외국인에게 제공하는 음식의 품질이 내국인용과 다르다면 가격 차이에 대한 조치는 어렵지만 현장에 나가서 확인하고 시정하도록 지도함

사례2	○○ Tazuki (일본)
신고내용	◇◇음식점에서 신용카드로 계산할 때 종이가 없다며 영수증을 주지 않았고 매장 밖에 전시된 메뉴에 적혀있는 가격(6,000원)과 실제 가격(6,500원)이 달랐다. 영수증을 받지 않아 실제로 결제된 금액을 확인할 수 없어 불안함
처리결과	당시 용지가 없어 영수증을 주지 못한 것을 사과하고 메뉴 가격이 일부 변경된 것은 조속히 수정함

사례3	○○ Luyuai (중국)
신고내용	◇◇정육식당에서 상차림 비용이 일인당 3,000원이라고 했으나 쌈 채소 비용 2,000원을 추가로 청구했다. 적은 금액이지만 한국인에게는 청구하지 않았고 외국인에게만 차별적임을 신고함
처리결과	해당 매장 방문점검을 통해 가격표시에 대한 행정지도를 실시함

사례4	○○ Asamu (일본)
신고내용	◇◇음식점에서 가족과 식사를 했으나 매장 밖에는 이벤트 가격을 표시해놓고 계산할 때는 더 많은 금액을 청구했다. 영수증을 첨부하니 금액에 대한 조사를 요청함
처리결과	계산담당 직원이 부재중에 주방직원이 계산을 하여 오류가 발생하였고 불편을 끼친 점 깊이 사과하고 차액을 환불함

4) 식품품질 및 위생관리 상태 불량

사례1	김○○ (한국)
신고내용	◇◇가든에서 돼지갈비를 주문할 때 3인분 이상을 시키라고 강요하였으며 제공된 갈비는 비계가 90% 이상이었으며 모기가 너무 많아 식사하기 불편하여 개선을 바람
처리결과	방문 점검결과 해당 업체의 규정상 3인분 이상 주문을 받을 수 밖에 없는 실정이나 강요하듯 비추어진 점에 대해 사과하고 돼지갈비 중 90%이상 비계만으로 이루어진 재료는 없었음을 확인하였으며 해충이 많을 수 밖에 없는 전원적인 환경이며 모기향을 피우는 등 해충예방을 실시하고 있으나 불편을 드린 점에 사과의 뜻을 전하며 업소 관련자 및 종업원 등에게 위생교육과 친절교육을 실시함

사례2	박○○ (한국)
신고내용	◇◇음식점은 음식을 서빙 하는 직원이 반찬을 쟁반이 아닌 손으로 하나씩 가지고 와 손가락에 음식물이 접촉이 되고 물김치에는 엄지손가락이 들어가는 등 청결하지 못했고 상추를 들쳐보니 마늘이 두 조각 있어 재사용한 것 같아 기분이 상해 그냥 나왔다. 식사를 제대로 못했으나 식사비는 전액 지불하였으니 단속과 사과를 요청함
처리결과	해당 업소에 대해 음식물관리를 철저히 하도록 행정지도를 함

사례3	한○○ (한국)
신고내용	◇◇회집에서 매운탕과 찜을 주문했는데 머리와 뼈만 있고 살은 거의 찾아볼 수 없는 등 부실했고 종업원은 매우 불친절하였으므로 개선을 바람
처리결과	동일한 불친절사항 및 불편이 생기지 않도록 주의하도록 지도하였으며 영업주가 신고인에게 정중하게 사과함

5) 기타

사례1	○○ Tiyuen (홍콩)
신고내용	◇◇수산시장에서 살아있는 신선한 대게를 구입하여 △△식당에 가서 요리를 부탁했으나 나온 것은 원래 구매한 것이 아니었고 먹어보니 육질이 신선하지 않았기에 바뀐 것이 아닌지 의심되었으나 직원이 인정하지 않아 속은 것 같았고 서울의 이미지가 나빠졌음
처리결과	식재료 바뀌치기와 관련한 특이사항은 발견할 수 없었으나 해당 업소 및 수산시장 관리부서에 향후 유사민원이 발생하지 않도록 관리에 철저를 기할 것을 행정 지도함

사례2	○○ Seiko (일본)
신고내용	◇◇음식점에서 106,700원을 지불할 때 현금 60,000원과 신용카드로 나머지 금액을 지불했으나 카드 명세서를 받아보니 467,000원이 청구되어 환불을 요청함
처리결과	매장의 실수로 금액을 잘못 청구했음을 사과하고 차액을 송금함

사. 관광증사원

1) 응대태도 불량 및 불친절

사례1	이○○ (한국)
신고내용	◇◇관광안내소에서 유모차 대여를 요청했는데 점심시간이라 대여해줄 수 없다고 했다. 유아를 동반한 관광객에게 불합리한 조치이며 직원의 태도 또한 문제가 있었던바 개선을 바람
처리결과	해당 직원에게 경고와 전체 안내직원대상 교육을 실시하고 향후 이용자 불편이 없도록 조치함

사례2	김○○ (한국)
신고내용	◇◇관광안내소에서 관광지의 스탬프를 찍고 있는데 안내하는 직원이 갑자기 소리를 지르면서 그 스탬프를 찍으면 안 된다고 하였고 몰라서 찍었다고 했는데도 계속해서 화를 내는 태도였으므로 개선을 바람
처리결과	현장에 방문하여 확인한 결과 스탬프를 여러 장에 찍어도 소용이 없다고 안내하고 뒤에 기다리는 사람이 많은 것을 얘기하는 과정에서 화를 내지 않았으나 불편한 마음이 들었던 것으로 스탬프를 안내소 안에서 관리하고 더욱 친절하게 응대하도록 교육함

사례3	○○ Winhong (싱가포르)
신고내용	◇◇고궁 영어가이드는 무례하고 웃지 않는 태도로 외국인 관광객들에게 부정적인 영향을 주고 있으므로 개선을 바람
처리결과	해설 중 부정적인 태도가 주는 영향에 대해 교육하고 유사한 일이 발생하지 않도록 친절 교육을 실시함

사례4	○○ Noraini (홍콩)
신고내용	◇◇한복 체험장에서 한복을 입어보는 체험 중 직원이 다른 방문단체 예약 때문에 신고인 일행에게 서둘러서 행사장을 떠나도록 요구했고 직원의 태도 또한 무례해서 불쾌한 느낌이 들어 신고함
처리결과	직원의 불친절한 응대내용과 관련해서 신고인에게 사과하고 서비스 교육을 통해 유사한 불편이 발생하지 않도록 조치함

2) 무성의한 태도

사례1	김○○ (한국)
신고내용	◇◇관광안내소를 방문해서 관광자료를 요청하는데 1인 1부 정책을 설명하는 직원의 성의 없고 차가운 응대 내용으로 불편함을 느꼈으므로 개선을 바랍
처리결과	해당 직원에게 관광객의 입장에서 친절하게 안내하도록 주의를 촉구함

사례2	박○○ (한국)
신고내용	◇◇관광안내소에 스탬프투어를 하러 12시50분쯤 도착하였고 점심시간이 1시까지라 기다렸지만 1시가 지나고 10분을 더 기다리자 늦게 온 직원은 사과의 말도 없었고 같이 온 아이와 장난을 치며 응대를 소홀히 하였기에 개선을 바랍
처리결과	동일한 불편이 생기지 않도록 해당 직원에게 주의 조치함

3) 미숙한 안내서비스

사례1	○○ Hodment (홍콩)
신고내용	◇◇전시관 관람 중 직원이 폐관시간 20분 전에 소등을 하더니 문이 잠가 버려 소리를 질러 다른 관광객의 도움으로 나올 수 있었다. 직원에게 항의했지만 계속 한국말로 답변하고 책임 있는 조치가 없어서 신고함
처리결과	관리 소홀로 고객이 불편을 겪은 점에 대해 정중하게 사과하여 신고인이 양해를 함

사례2	○○ Karm (홍콩)
신고내용	◇◇관광안내소의 직원이 인천국제공항으로 가는 버스 번호를 알려주었으나 해당 버스에 짐칸이 없다는 것을 사전에 알려주지 않았고 아시안게임 관련된 정보도 부족하였으므로 개선을 바랍
처리결과	더욱 친절하게 응대하도록 직원들에게 교육을 실시하고 해당 버스 관련하여 자세하게 안내하도록 조치함

아. 콜 밴

사례1	○○ Wilson (미국)
신고내용	◇◇국제공항에서 열차로 이동하려고 하는데 택시기사라고 소개하면서 자신의 차량을 이용하도록 권유받았다. 김포공항에 도착했을 때 150,000원을 요구했고 어쩔 수 없이 카드로 결제하게 되었다. 문제가 있는 상황인 바 환불을 받을 수 있도록 도움을 요청함
처리결과	공항공사 교통영업팀의 중재로 해당 운전기사가 신고인의 계좌로 131,049원을 환불함

사례2	○○ Yewen (중국)
신고내용	◇◇국제공항에 새벽에 도착하니 1층 로비에서 운전기사가 택시를 이용할 것인지 말을 걸며 85,000원과 통행료 21,000원이라고 했으나 고속도로에 들어서자 90,000원과 통행료 21,000원을 요구했고 4명이니 120,000원을 내라고 했다. 마음이 몹시 불편하였고 낯선 고속도로에서 내리라고 할 것이 두려워 항의도 하지 못한 채 110,000원을 지불했음
처리결과	해당 운전기사에게 부당요금 및 호객행위를 자백 받아 구청으로 이첩하여 화물자동차운수사업법위반으로 과태료 처분함

사례3	○○ Hydriake (미국)
신고내용	◇◇국제공항에서 서울역 부근 호텔까지 차량을 이용했는데 168,000원을 청구해서 과다요금으로 신고함
처리결과	해당 운전자에 대해 사기로 입건하여 검찰에 송치함

자. 기 타

사례1	○○ Vick (중국)
신고내용	한국을 여행계획 중인데 중국, 대만은 제네바협약과 비엔나협약 당사국이 아니라 한국에서 운전이 불가능해서 많은 사람들이 자동차대여 시 문제가 있는 것으로 들어서 문의함
처리결과	홍콩, 마카오 등 인근 제네바(비엔나)협약국에서 발급한 국제운전면허증이 있는 경우 가능하다는 내용으로 답변처리함

사례2	○○ Soin (홍콩)
신고내용	◇◇관광지는 입장료 6,000원에 비해 설명이나 볼거리가 부족했다. 입장료 책정에 대한 관광당국의 재고가 필요함
처리결과	해당 관광지에 내용을 전달하고 향후 관광객을 대상으로 한 관광안내 및 서비스 제공을 좀 더 적극적으로 실시해 줄 것을 요청했으며 각종 시설사업을 통해 조성하여 운영하고 있는 사설관광지로 문화구 주위를 도는 길은 문화재 보호구역으로 지정하고 있어 입장이 통제되는 구간임을 설명함

사례3	이○○ (한국)
신고내용	◇◇관광지에서 입장권을 사고 휠체어를 빌리려고 하는데 2대는 고장 난 채 창고에 방치되어있고 나머지는 모두 대여되었다고 반납 때까지 무작정 기다리라고 했다. 다른 어르신들이 불편을 겪지 않기를 바라며 환불이나 무료입장권으로 그릇된 상황을 무마시키려는 관계자들의 태도가 더욱 부끄러웠음
처리결과	지역사회복지단체의 예상치 못한 방문으로 휠체어가 전량 불출되어 무료제공 서비스가 제한적으로 이루어졌음을 사과하고 고객응대 매뉴얼 수립 및 직원교육을 통해 더 나은 서비스를 제공할 것임을 회신함

사례4	정○○ (한국)
신고내용	◇◇산, △△산, ▽▽산 등 산행을 가면 매표소에서 산행지도를 받아 사용했으나 주소가 표기되어 있지 않아 다음 방문할 때 내비게이션에 입력하려면 인터넷으로 주소를 찾아야 하는 번거로움이 있으므로 지도에 주소를 표기하도록 건의함
처리결과	판매하는 탐방지도에는 각 사무소 주소와 관리공단 주소가 표기되어 있으나 자체 제작하여 무료 배포하는 산행지도에는 주소가 표기되지 않았을 것이므로 주소 반영을 검토하기로 함

사례5 ○○ Toman (미국)	
신고내용	◇◇왕릉 입장 시 외국인등록증을 제시했지만 65세 이상 무료입장을 적용해 주지 않아 신고함
처리결과	문화재관람료징수조례 제 8조에 의거 내.외국인 구별 없이 65세 이상 신분증을 소지한 사람은 무료입장 대상이므로 근무자의 착오가 발생하지 않도록 관광경영사업소로 내용을 통보하고 주의를 촉구함

사례6 ○○ Wiwart (미국)	
신고내용	◇◇왕릉 관람을 위해 어머니를 모시고 대중교통을 이용 여러 번 갈아타서 도착했는데 매표 마감시간을 5분여 넘겨 도착하게 되었다. 관람불가를 고수하는 직원의 태도와 정책에 불만을 가지게 되어 신고함
처리결과	관람시간 이외에 관람을 제한하는 이유는 해당 시간 이후 발생할 수 있는 관람객 안전사고와 문화재 훼손을 방지하기 위함을 설명하고 원활하지 못한 언어소통으로 불쾌감을 드린 점을 사과하는 내용으로 회신함

사례3 ○○ 久美 (일본)

발생일시(시간) Date of Occurrence (time) 発生日時(時間)	신고대상 Name of Establishment / Business concerned 申告の対象
---	---

2014.3.11. 14:00頃 瀧尾州
 瀧尾駅前レンタル車にて自乗車が瀧尾同立
 博物館を見学して、その間に乗車 後輸がバレー
 して、どういふか、困り、入口の女性に
 相談して、物事の進捗が来り、
 自乗車レンタル店に電話をして下り、
 そのうち約30分間、新しい自乗車が来ると
 待ちながら、日本のと、韓国と、かなり片側
 TVのチャンネルを、いろいろ見ると、
 下りました。

이항불편사항과 관련내용을 구체적으로 작성해주시십시오. Please give as much information as you can.
 申告の対象(店名、タクシー番号など)、場所などについて、具体的にかつ正確に記入を願います。
 希望具體而正確地告訴我們申告の対象(店名、商號名、計程車車牌號等)、發生日期、場所等等

【요 약】

국립경주박물관을 관람하고 나올 때 렌터카 평크가 발생하여 매표소 직원에게 도움을 요청하니 보안직원이 렌터카 업체로 연락을 해주고 교체 차량이 오는 동안 친절하게 응대해주어 감사의 마음을 전합니다.

사례4 ○○ Migvel (미국)

발생일시(시간) Date of Occurrence (time) 発生日時(時間)	신고대상 Name of Establishment / Business concerned 申告の対象
---	---

After trying to get information all
 over the airport - The only
 great helper was Shin Rachel
 very good - very patient
 Migvel Art

이항불편사항과 관련내용을 구체적으로 작성해주시십시오. Please give as much information as you can.
 申告の対象(店名、タクシー番号など)、場所などについて、具体的にかつ正確に記入を願います。
 希望具體而正確地告訴我們申告の対象(店名、商號名、計程車車牌號等)、發生日期、場所等等

【요 약】

한국관광공사 인천국제공항 관광안내소 신○○씨의 인내력과 친절한 도움에 감사의 마음을 전합니다.

2. 관광 관련 참고규정

가. 소비자분쟁해결기준	173
나. 국내여행 표준약관	183
다. 국외여행 표준약관	187
라. 표시·광고 관련 규정	193
마. 식품 허위·과대광고 관련 규정	201
바. 관광통역안내 표준약관	208
사. 관광불편신고센터 운영에 관한 규정	212

가. 소비자분쟁해결기준

소비자분쟁해결기준

(공정거래위원회고시 제2014-4호, 14.03.21 개정)

여행업, 숙박업, 자동차대여업, 운수업 관련

품종	피해유형	보상기준	비고
국내여행	<p>1) 여행취소로 인한 피해</p> <p>- 여행사의 귀책사유로 여행사가 취소하는 경우 <당일여행인 경우> 여행개시 3일전까지 통보시 여행개시 2일전까지 통보시 여행개시 1일전까지 통보시 여행당일 통보 및 통보가 없는 경우 <숙박여행인 경우> 여행개시 5일전까지 통보시 여행개시 2일전까지 통보시 여행개시 1일전까지 통보시 여행당일 통보 및 통보가 없는 경우</p> <p>- 여행자의 귀책사유로 여행자가 취소하는 경우 <당일여행인 경우> 여행개시 3일전까지 통보시 여행개시 2일전까지 통보시 여행개시 1일전까지 통보시 여행개시 당일 취소하거나 연락 없이 불참할 경우 <숙박여행인 경우> 여행개시 5일전까지 통보시 여행개시 2일전까지 통보시 여행개시 1일전까지 통보시 여행개시 당일 취소하거나 연락 없이 불참할 경우</p> <p>- 여행사의 계약조건 위반으로 여행자가 여행계약을 해지하는 경우(여행전) <당일여행인 경우> 여행개시 3일전까지 계약조건 변경 통보시 여행개시 2일전까지 계약조건 변경 통보시 여행개시 1일전까지 계약조건 변경 통보시 여행개시 계약조건 변경통보 또는 통보가 없을시 <숙박여행인 경우> 여행개시 5일전까지 계약조건 변경 통보시 여행개시 2일전까지 계약조건 변경 통보시 여행개시 1일전까지 계약조건 변경 통보시 여행당일 계약조건 변경통보 또는 통보가 없을시</p> <p>- 여행참가자 수의 미달로 여행사가 여행을 취소하는 경우(사전 통지기일 미준수)</p> <p>2) 여행사의 계약조건 위반으로 인한 피해 (여행후)</p>	<p>- 계약금 환급</p> <p>- 계약금환급 및 요금의 10%배상</p> <p>- 계약금환급 및 요금의 20%배상</p> <p>- 계약금환급 및 요금의 30%배상</p> <p>- 계약금 환급</p> <p>- 계약금환급 및 요금의 10%배상</p> <p>- 계약금환급 및 요금의 20%배상</p> <p>- 계약금환급 및 요금의 30%배상</p> <p>- 전액 환급</p> <p>- 요금의 10% 배상</p> <p>- 요금의 20% 배상</p> <p>- 요금의 30% 배상</p> <p>- 전액 환급</p> <p>- 요금의 10% 배상</p> <p>- 요금의 20% 배상</p> <p>- 요금의 30% 배상</p> <p>- 계약금 환급</p> <p>- 계약금 환급 및 요금의 10% 배상</p> <p>- 계약금 환급 및 요금의 20% 배상</p> <p>- 계약금 환급 및 요금의 30% 배상</p> <p>- 계약금 환급</p> <p>- 계약금 환급 및 요금의 10% 배상</p> <p>- 계약금 환급 및 요금의 20% 배상</p> <p>- 계약금 환급 및 요금의 30% 배상</p> <p>- 계약금환급 및 계약금의100%(위약금) 배상</p> <p>- 여행자가 입은 손해배상</p>	- 국내여행 표준약관과 동일하게 규정

품종	피해유형	보상기준	비고
	3) 여행사 또는 여행중사자의 고의 또는 과실로 인한 여행자의 피해 4) 여행중 위탁수하물의 분실, 도난, 기타사고로 인한 피해 5) 여행사의 고의·과실로 인해 여행일정의 지연 또는 운송 미완수	- 여행자가 입은 손해배상 - 여행자가 입은 손해배상 - 여행자가 입은 손해배상	- 운송수단의 고장, 교통사고등 운수업체의 고의·과실에 의한 경우도 포함
국 외 여 행	1) 여행취소로 인한 피해 - 여행사의 귀책사유로 여행사가 취소하는 경우 여행개시 30일전까지(~30) 통보시 여행개시 20일전까지(~20) 통보시 여행개시 10일전까지(19~10) 통보시 여행개시 8일전까지(9~8) 통보시 여행개시 1일전까지(7~1) 통보시 여행 당일 통보시 -여행지의 여행계약 해제 요청이 있는 경우 여행개시 30일전까지(~30) 통보시 여행개시 20일전까지(~20) 통보시 여행개시 10일전까지(19~10) 통보시 여행개시 8일전까지(9~8) 통보시 여행개시 1일전까지(7~1) 통보시 여행 당일 통보시 - 여행참가자 수의 미달로 여행개시 7일전까지 여행 계약 해제 통지시 - 여행참가자 수의 미달로 인한 여행 개시 7일 전까지 통지기일 미준수 여행개시 1일전까지 통지시 여행출발 당일 통지시 2) 여행사의 계약조건 위반으로 인한 피해 (여행후) 3) 여행계약의 이행에 있어 여행중사자의 고의 또는 과실로 여행자에게 손해를 끼쳤을 경우	- 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 - 신체 손상이 없을 때 최대 여행 대금 범위내에서 배상 - 신체 손상시 위자료, 치료비, 휴업손해 등 배상 - 여행자가 입은 손해배상	

품종	피해유형	보상기준	비고
	<p>4) 여행 출발 이후 소비자와 사업자의 귀책사유 없이 당초 계약과 달리 이행되지 않은 일정이 있는 경우</p> <p>5) 여행 출발 이후 당초 계획과 다른 일정으로 대체 되는 경우 - 당초 일정의 소요 비용보다 대체 일정의 소요 비용이 적게 든 경우</p>	<p>- 사업자는 이행되지 않은 일정에 해당하는 금액을 소비자에게 환급</p> <p>- 사업자는 그 차액을 소비자에게 환급</p>	<p>- 단, 사업자가 이미 비용을 지급하고 환급 받지 못하였음을 소비자에게 입증하는 경우와 별도의 비용 지출이 없음을 입증하는 경우는 제외함</p>

품종	피해유형	보상기준	비고
숙박업	1) 성수기 주중 ① 소비자의 책임있는 사유로 인한 계약해제 - 사용예정일 10일전까지 취소 또는 계약체결 당일 취소 - 사용예정일 7일전까지 취소 - 사용예정일 5일전까지 취소 - 사용예정일 3일전까지 취소 - 사용예정일 1일전까지 또는 사용예정일 당일 취소 ② 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제 - 사용예정일 10일전까지 취소 - 사용예정일 7일전까지 취소 - 사용예정일 5일전까지 취소 - 사용예정일 3일전까지 취소 - 사용예정일 1일전까지 또는 사용예정일 당일 취소	- 계약금 환급 - 총 요금의 10% 공제 후 환급 - 총 요금의 30% 공제 후 환급 - 총 요금의 50% 공제 후 환급 - 총 요금의 80% 공제 후 환급 - 계약금 환급 - 계약금 환급 및 총 요금의 10% 배상 - 계약금 환급 및 총 요금의 30% 배상 - 계약금 환급 및 총 요금의 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 사용예정시간까지 통보가 없는 경우에는 사용당일 취소로 봄
	2) 성수기 주말 ① 소비자의 책임있는 사유로 인한 계약해제 - 사용예정일 10일전까지 취소 또는 계약체결 당일 취소 - 사용예정일 7일전까지 취소 - 사용예정일 5일전까지 취소 - 사용예정일 3일전까지 취소 - 사용예정일 1일전까지 또는 사용예정일 당일 취소 ② 사업자의 책임있는 사유로 인한 계약해제 - 사용예정일 10일전까지 취소 - 사용예정일 7일전까지 취소 - 사용예정일 5일전까지 취소 - 사용예정일 3일전까지 취소 - 사용예정일 1일전까지 또는 사용예정일 당일 취소	- 계약금 환급 - 총 요금의 20% 공제 후 환급 - 총 요금의 40% 공제 후 환급 - 총 요금의 60% 공제 후 환급 - 총 요금의 90% 공제 후 환급 - 계약금 환급 - 총 요금의 20% 공제 후 환급 - 총 요금의 40% 공제 후 환급 - 총 요금의 60% 공제 후 환급 - 손해배상	
	3) 비수기 주중 ① 소비자의 귀책사유로 인한 계약해제 - 사용예정일 2일전까지 취소 - 사용예정일 1일전까지 취소 - 사용예정일 당일 취소 또는 연락없이 불참 ② 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제 - 사용예정일 2일전까지 취소 - 사용예정일 1일전까지 취소 - 사용예정일 당일 취소	- 계약금 환급 - 총 요금의 10% 공제 후 환급 - 총 요금의 20% 공제 후 환급 - 계약금 환급 - 계약금 환급 및 총 요금의 10% 배상 - 계약금 환급 및 총 요금의 20% 배상	
	4) 비수기 주말 ① 소비자의 책임있는 사유로 인한 계약해제 - 사용예정일 2일전까지 취소 - 사용예정일 1일전까지 취소 - 사용예정일 당일 취소 또는 연락 없이 불참 ② 사업자의 책임있는 사유로 인한 계약해제 - 사용예정일 2일전까지 취소 - 사용예정일 1일전까지 취소 - 사용예정일 당일 취소	- 계약금 환급 - 총 요금의 20% 공제 후 환급 - 총 요금의 30% 공제 후 환급 - 계약금 환급 - 계약금 환급 및 총 요금의 20% 배상 - 계약금 환급 및 총 요금의 30% 배상	*기후변화 또는 천재지변으로 숙박업소 이용이 불가능한 경우는 기상청히 강풍·폭랑·호우·대설·폭풍해일·지진·해일·태풍 주의보 또는 경보를 발령한 경우로 한정됨

품종	피해유형	보상기준	비고
	5) 기후변화 및 천재지변으로 소비자의 숙박지역 이동 또는 숙박업소 이용이 불가하여 숙박 당일 계약 취소 - 이동수단(항공기 등)의 이용이 불가한 경우 - 이용이 불가한 경우	- 계약금 환급 - 계약금 환급	
자동차대여업	1) 대여전 예약취소로 인한 피해 ① 소비자사정에 의한 대여예약 취소시 - 사용개시일시로부터 24시간 전 취소 통보시 - 사용개시일시로부터 24시간 이내 취소 통보시 ② 사업자의 사정에 의한 예약취소 또는 계약의 미체결 2) 대여개시일 당일(인도이전) 차량하자로 사용 불가능 - 동급의 대체차량 제공 가능시 - 동급의 대체차량 제공 불가능시 3) 대여기간 중 계약해지로 인한 피해 ① 소비자의 귀책사유로 인한 중도 해지시 ② 사업자의 귀책사유로 인한 중도 해지시 ③ 천재지변에 의한 사용불능	- 예약금 전액 환급 - 예약금중 대여예정요금의 10% 공제 후 환급 - 예약금에 대여예정요금의 10% 가산 후 환급 - 대체차량 제공 또는 기 지급한 대여요금 전액환급 - 기 지급한 대여요금 전액 및 총 대여예정요금의 10% 가산 후 환급 - 잔여기간 대여요금의 10% 공제 후 환급 - 잔여기간 대여요금의 10% 가산 후 환급 - 잔여기간 대여요금 환급	
휴양콘도미니엄업	1) 제공된 용역이 계약내용과 다른 경우 2) 이용예정일 경과 후 공사 완공으로 인한 이용지연 3) 부당한 이용료 징수	- 계약해제 - 이용 예정일로부터 실 이용가능일까지의 지연일수에 해당하는 지연보상금 배상 - 차액환급	* 지연보상금 = (계약금+중도금)×지체이율×(이용지체일수÷365)
전세버스·특수여객자동차	1)사업자의 운송 불이행 - 계약후 운송취소(출발전) - 운송도중 버스고장, 교통사고 및 기타 사유로 인하여 운송 미완수 2) 계약과 상이한 운송(출발후) 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

품종	피해유형	보상기준	비고
일반 화물 · 개별 화물 · 용달 화물	1) 운송 중 발생한 도난, 파손, 감량, 유출로 인한 사고 피해 2) 운송지연으로 인한 부패·변질사고 및 연착사고 피해 3) 화기, 인화물질 및 약품 등으로 인한 피해 4) 소비자와 협의된 금액을 초과한 금액 징수	- 운임환급(선불시) 및 손해배상 - 운임환급(선불시) 및 손해배상 - 운임환급(선불시) 및 손해배상 - 차액 환급	* 운송인은 자기 또는 운송 주선인이나 사용자, 그 밖에 운송을 위하여 사용한 자가 운송물의 수령, 인도, 보관 및 운송에 관하여 주의를 기울이지 아니하였음을 증명하지 아니하면 운송물의 멸실, 훼손 또는 연착으로 인한 손해를 배상할 책임을 짐 * 농·수·축산물의 피해(분실, 훼손, 감량 등)에 대한 보상금액 산정은 화물 운송장상의 도착지 인도일을 기준으로 현 시세를 적용함
시외 버스	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 4) 신체상, 재산상 피해 5) 여객이 승차권 반환시(여행보류시) - 출발 전 - 출발 후 2일까지 - 출발 후 3일 경과 후	- 여객이 입은 손해배상 - 운임환급 및 운임의 10%배상 - 운임환급 및 운임의 10%배상 - 여행불원시: 잔여구간 운임환급 및 잔여구간 운임액의 20% 환급 - 여행계속시: 대체차편 제공 및 잔여구간운임의 20% 환급 - 운임의 10% 배상 - 운임의 20% 배상 - 여객이 입은 손해배상 - 운임의 10% 공제 후 환급 - 운임의 20% 공제 후 환급. 단, 주말, 연휴, 명절의 경우 출발 후 운임의 50% 공제 후 환급 - 무효	* 고속버스 등 운송약관을 참고하여 규정함 * 운송인은 자기 또는 사용자의 무과실을 입증하지 못하면 여객이 운송으로 인하여 받은 손해 및 위탁 수하물의 분실, 멸실, 훼손 또는 연착으로 인한 손해를 배상할 책임을 짐

품종	피해유형	보상기준	비고															
<p>철도 (여객)</p> <p>1) 열차운행 중지 - 법령, 정부기관의 명령·전쟁·소요·천재지변 등의 불가항력적인 사유</p> <p>- 열차고장, 선로고장, 파업, 노사분규 등 철도공사의 책임사유</p> <p>2) 열차 지연</p> <p>3) 승차권 반환</p> <p>① 출발1일전부터 출발시각 1시간이전까지 자기발권 승차권을 인터넷으로 반환하는 경우</p> <p>② 역에서 반환하는 경우</p> <p>- 출발 2일 이전까지</p> <p>- 출발 1일 전부터 출발시각 이전까지</p> <p>- 출발시각 경과 후</p>	<p>- 승차하지 않은 구간의 운임·요금 환급</p> <p>- 승차권에 표시된 영수금액 환급</p> <p>- 환급금액</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>지연 시간 \ 종별</th> <th>K T X</th> <th>일반 열차</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20분 이상 40분 미만</td> <td>12.5 %</td> <td style="text-align: center;">X</td> </tr> <tr> <td>40분 이상 60분 미만</td> <td>25%</td> <td>12.5 %</td> </tr> <tr> <td>60분 이상 80분 미만</td> <td rowspan="2">50%</td> <td rowspan="2">25%</td> </tr> <tr> <td>80분 이상 120분 미만</td> </tr> <tr> <td>120분 이상</td> <td></td> <td>50%</td> </tr> </tbody> </table> <p>- 최저수수료 공제 후 환급</p> <p>- 최저수수료 공제 후 환급</p> <p>- 영수액의 10% 공제 후 환급</p> <p>- 영수액에서 승차권에 표시된 열차가 도착할 다음 정차역까지의 운임·요금을 공제 후 환급(단, 운임·요금이 영수액의 10%보다 적은 경우 영수액의 10% 공제 후 환급)</p>	지연 시간 \ 종별	K T X	일반 열차	20분 이상 40분 미만	12.5 %	X	40분 이상 60분 미만	25%	12.5 %	60분 이상 80분 미만	50%	25%	80분 이상 120분 미만	120분 이상		50%	<p>- 승차일로부터 1년 이내에 환급</p> <p>- 승차하지 않은 구간이 철도공사가 정한 최저 운임·요금 구간인 경우에는 최저 운임·요금(단, 운임을 할인한 경우에는 동일 할인율로 계산한 최저 운임·요금) 환급</p> <p>- 열차지연 시 일반승차권은 표시된 운임(운임을 할인한 경우에는 할인금액을 공제한 운임)을 기준으로 하고, 정기승차권은 1회 운임을 기준으로 환급하며 요금은 제외</p> <p>* 최저수수료는 여객운송약관 별표에 정한 금액으로 함</p> <p>* 철도공사가 정하여 게시한 열차 운행 시각표 및 반환청구 시각 기준</p>
지연 시간 \ 종별	K T X	일반 열차																
20분 이상 40분 미만	12.5 %	X																
40분 이상 60분 미만	25%	12.5 %																
60분 이상 80분 미만	50%	25%																
80분 이상 120분 미만																		
120분 이상		50%																
<p>철도 (화물)</p>	<p>- 화물의 멸실, 연착 또는 훼손</p>	<p>- 손해액 배상</p>																
<p>항공 (국내 여객)</p>	<p>1) 위탁수하물의 분실·훼손</p>	<p>- 손해배상 (항공운송약관에 의거 배상)</p>	<p>* 수하물가적신고 후 증가요금을 지불한 경우 신고가격으로 배상함</p>															

품종	피해유형	보상기준	비고
항공 (국내 여객)	<p>2) 운송 불이행. 단, 기상상태, 공항사정, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 등 불가항력적인 사유로 인한 경우는 제외</p> <p>① 대체편이 제공된 경우 3시간 이내 대체편 제공시 3시간 이후 대체편 제공시</p> <p>② 대체편을 제공하지 못한 경우</p> <p>3) 운송지연. 단, 기상상태, 공항사정, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 조치 또는 정비 등 불가항력적인 사유로 인한 경우는 제외</p> <p>① 2시간 이상~3시간 이내 운송 지연 ② 3시간 이상 운송지연</p> <p>4)항공권 미사용 시 환급 조건 여행사점으로 항공권 유효기간 만료 전(또는 약관에서 별도로 정한 기간 이내) 환급 요구 시</p> <p>- 항공권 전부 미사용 시</p> <p>- 항공권 일부 사용 시</p>	<p>- 체재필요 시 적정 숙식비등 경비부담</p> <p>- 불이행된 해당구간 운임의 20% 배상 - 불이행된 해당구간 운임의 30% 배상</p> <p>- 불이행된 해당구간 운임환급 및 해당구간 항공권 또는 교환권 제공</p> <p>- 체재필요시 적정숙식비등 경비부담</p> <p>- 지연된 해당구간 운임의 20% 배상 - 지연된 해당구간 운임의 30% 배상</p> <p>- 항공권 구입금액에서 취소수수료를 공제한 차액 환급 - 항공권 구입금액에서 사용구간 적용 운임 및 취소수수료를 공제한 차액 환급</p>	<p>* 목적지 도착 기준</p> <p>* 예약된 항공편의 운항취소, 예약된 예약을 예약자 또는 탑승자의 확인을 거치지 않고 예약취소, 초과예약, 예약된 항공권 소유자의 예약기록 미비</p> <p>* 대체편은 12시간 이내 제공된 경우를 말함. (타 항공사 포함)</p> <p>* 목적지 도착 기준</p> <p>* 취소시한 이내에 예약취소하지 않은 경우 위약금을 공제함</p>
	<p>5) 항공권 분실시 환급조건</p> <p>① 대체항공권을 구입하지 않은 경우</p> <p>- 전부 미사용 분실항공권 -일부사용 분실항공권</p> <p>② 대체항공권을 구입한 경우</p>	<p>- 지급운임 전액 환급 - 탑승구간 적용운임 공제 후 환급</p> <p>- 대체항공권 구입금액 환급</p>	<p>* 분실항공권 환급은 항공운송약관에서 정한 기간 이내에 분실신고 및 본인 또는 리인에 의해 미사용 또는 미환급 확인 및 추후 이증사용 발생 시 배상동의 후 환급함</p> <p>* 분실항공권과 동일한 항공사 및 동일구간 이용조건</p>

품종	피해유형	보상기준	비고
<p>항공 (국제 여객)</p>	<p>1) 위탁수하물의 분실, 파손 등 사고</p> <p>2) 항공권 미사용 시 환급조건 여객사정으로 항공권 유효기간 만료 전 (또는 약관에서 별도로 정한 기간 이내) 환급 요구시 - 항공권 전부 미사용 시 - 항공권 일부 미사용 시</p> <p>3) 항공권 분실 시의 환급조건 ① 대체항공권을 구입하지 않은 경우 - 전부 미사용 분실항공권 - 일부사용 분실항공권</p> <p>② 대체항공권(동일구간)을 구입한 경우</p> <p>③ 분실항공권 재발행</p> <p>4) 운송 불이행 (확약된 항공편의 취소, 확약된 예 약의 취소, OVERBOOKING, NO-RECORD). 단, 기상상태, 공항사정, 항공기 접속관계, 안전 운항을 위한 예견하지 못한 정비 등 불가항력적 인 사유로 인한 경우는 제외</p> <p>① 대체편이 제공된 경우 - 운항시간 4시간 이내 4시간 이내 대체편 제공시 4시간 초과 대체편 제공시</p> <p>- 운항시간 4시간 초과 4시간 이내 대체편 제공시 4시간 초과 대체편 제공시</p> <p>② 대체편을 제공하지 못한 경우</p> <p>③ 대체편 제공을 여객이 거부한 경우</p> <p>5) 운송지연. 단, 기상상태, 공항사정, 항공기접속관 계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 등 불 가항력적인 사유로 인한 경우는 제외</p> <p>① 2시간 이상~4시간 이내 운송지연 ② 4시간 이상~12시간 이내 운송지연 ③ 12시간 초과 운송지연</p>	<p>- 손해배상(항공운송약관에 의거 배상)</p> <p>- 항공권 구입금액에서 취소수수료를 공제한 차액환급</p> <p>- 항공권 구입금액에서 사용구간 적용 운임 및 취소수수료를 공제한 차액 환급</p> <p>- 지급운임 전액 환급</p> <p>- 탑승구간 적용운임 공제 후 환급</p> <p>- 대체항공권 구입금액 환급</p> <p>- 탑승구간을 제외한 미사용 구간 항공 권 발행</p> <p>- 체재필요 시 적정숙식비등 경비부담</p> <p>- USD 100 배상</p> <p>- USD 200 배상</p> <p>- USD 200 배상</p> <p>- USD 400 배상</p> <p>- 불이행된 해당 구간 운임환급 및 USD 400 배상</p> <p>- 불이행된 해당구간 운임환급 및 ①의 규정에 준하여 최초 대체편 제공가 능시기를 산정하여 배상</p> <p>- 체재필요 시 적정숙식비 등 경비부담</p> <p>- 지연된 해당구간 운임의 10% 배상</p> <p>- 지연된 해당구간 운임의 20% 배상</p> <p>- 지연된 해당구간 운임의 30% 배상</p>	<p>* 수하물가격 신고 후 증가 요금을 지급한 경우 신고 가격으로 배상함</p> <p>* 취소시한 이내에 예약취소 하지 않은 경우 취소 수수료 공제</p> <p>* 분실항공권 환급은 항공운 임약관에서 정한 기간 이 내에 분실신고 및 본인 또는 타인에 의해 미사용 또는 미환급 확인 및 추 후 이중사용발생시 배상 등의 후 환급함.</p> <p>* 분실항공권과 동일한 항공사, 구간 및 등급 이용조건</p> <p>* 본인 또는 타인에 의해 이중사용 발생 시 배상 등의 및 적용서비스요금 (재발행수수료) 여객부담조건</p> <p>* 목적지 도착 기준</p> <p>* 각항공사에서 정하고 있는 탑승수속 마감시간 이후 도착자는 제외</p> <p>* 보상기준 금액은 최고한도 임.</p> <p>* 운항시간 4시간을 운항거 리 3,500km와 동일하게 적용</p> <p>* 목적지 도착기준</p>

품종	피해유형	보상기준	비고
선박 (국내 여객)	<p>1) 위탁수하물의 분실, 멸실, 훼손, 연착</p> <p>2) 운송 불이행 - 운항취소 - 운송도중 고의, 사고, 기타 사유로 운송 미완수 타선박이용 목적항까지 운송</p> <p>회항시</p> <p>여행불원시</p> <p>3)운송지연 - 정상 소요시간의 50% 이상 지연 시(고속, 쾌속선)</p> <p>*할증운임 기준 ·고속선(15~20노트 미만) : 기본운임의 15% 할증 ·쾌속선(20~35노트 미만) : 기본운임의 50% 할증 ·쾌속선(35노트 이상) : 기본운임의 90% 할증</p> <p>4) 신체상, 재산상 피해</p>	<p>- 여객이 입은 손해배상(여객운송약관에 의거 배상)</p> <p>- 운임환급 및 운임의 10% 배상 - 미환급(지연료 지급 별도)</p> <p>- 전구간 운임 환급 및 전구간 운임의 20% 배상</p> <p>- 잔여구간 운임환급 및 잔여구간운임의 20% 배상</p> <p>- 할증운임 전액환급</p> <p>- 여객이 입은 손해배상</p>	<p>* 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</p>

나. 국내여행 표준약관



표준약관 제10020호
【2014. 12. 19. 개정】

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

제2조(여행사와 여행자 의무)

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

제3조(여행의 종류 및 정의) 여행의 종류와 정의는 다음과 같습니다.

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

제4조(계약의 구성)

- ① 여행계약은 여행계약서(붙임)와 여행약관·여행일정표(또는 여행 설명서)를 계약내용으로 합니다.
- ② 여행일정표(또는 여행설명서)에는 여행일자별 여행지와 관광내용·교통수단·쇼핑횟수·숙박장소·식사 등 여행실시일정 및 여행사 제공 서비스 내용과 여행자 유의사항이 포함되어야 합니다.

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

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

제7조(계약서 및 약관 등 교부 간주) 다음 각 호의 경우에는 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

제8조(여행사의 책임)

- ① 여행사는 여행 출발시부터 도착시까지 여행사 본인 또는 그 고용인, 현지여행사 또는 그 고용인 등(이하 '사용인'이라 함)이 제2조제1항에서 규정한 여행사 임무와 관련하여 여행자에게 고의 또는 과실로 손해를 가한 경우 책임을 집니다.
- ② 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.
- ③ 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.

제9조(최저 행사인원 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.

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

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

제11조(여행요금)

- ① 여행계약서의 여행요금에는 다음 각 호가 포함됩니다. 다만, 희망여행은 당사자간 합의에 따릅니다.

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

- 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 비에 따라 카드, 계좌이체 또는 무통장입금 등의 방법으로 지급하여야 합니다.
- ⑤ 희망여행요금에 여행자 보험료가 포함되는 경우 여행사는 보험회사명, 보상내용 등을 여행자에게 설명하여야 합니다.

제12조(여행조건의 변경요건 및 요금 등의 정산)

- ① 위 제1조 내지 제11조의 여행조건은 다음 각 호의 1의 경우에 한하여 변경될 수 있습니다.
 1. 여행자의 안전과 보호를 위하여 여행자의 요청 또는 현지사정에 의하여 부득이하다고 쌍방이 합의한 경우
 2. 천재지변, 전란, 정부의 명령, 운송·숙박기관 등의 파업·휴업 등으로 여행의 목적을 달성할 수 없는 경우
- ② 제1항의 여행조건 변경으로 인하여 제11조제1항의 여행요금에 증감이 생기는 경우에는 여행출발 전 변경 분은 여행출발 이전에, 여행 중 변경 분은 여행종료 후 10일 이내에 각각 정산(환급)하여야 합니다.
- ③ 제1항의 규정에 의하지 아니하고 여행조건이 변경되거나 제13조 또는 제14조의 규정에 의한 계약의 해제·해지로 인하여 손해배상액이 발생한 경우에는 여행출발 전 발생 분은 여행출발이전에, 여행 중 발생 분은 여행 종료 후 10일 이내에 각각 정산(환급)하여야 합니다.
- ④ 여행자는 여행출발후 자기의 사정으로 숙박, 식사, 관광 등 여행요금에 포함된 서비스를 제공받지 못한 경우 여행사에게 그에 상응하는 요금의 환급을 청구할 수 없습니다. 다만, 여행이 중도에 종료된 경우에는 제14조에 준하여 처리합니다.

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

2. 여행자가 해제할 수 있는 경우

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

제14조(여행출발 후 계약해지)

- ① 여행사 또는 여행자는 여행출발 후 부득이한 사유가 있는 경우 이 계약을 해지할 수 있습니다. 다만, 이로 인하여 상대방이 입은 손해를 배상하여야 합니다.
- ② 제1항의 규정에 의하여 계약이 해지된 경우 여행사는 여행자가 귀가하는데 필요한 사항을 협조하여야 하며, 이에 필요한 비용으로서 여행사의 귀책사유에 의하지 아니한 것은 여행자가 부담합니다.

제15조(여행의 시작과 종료) 여행의 시작은 출발하는 시점부터 시작하며 여행일정이 종료하여 최종목적지에 도착함과 동시에 종료합니다. 다만, 계약 및 일정을 변경할 때에는 예외로 합니다.

제16조(설명 의무) 여행사는 이 계약서에 정하여져 있는 중요한 내용 및 그 변경사항을 여행자가 이해할 수 있도록 설명하여야 합니다.

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

제18조(기타사항)

- ① 이 계약에 명시되지 아니한 사항 또는 이 계약의 해석에 관하여 다툼이 있는 경우에는 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



표준약관 제10021호
【2014. 12. 19. 개정】

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

제2조(여행사와 여행자 의무)

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

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

- 1. 기획여행 : 여행사가 미리 여행목적지 및 관광일정, 여행자에게 제공될 운송 및 숙식서비스 내용(이하 '여행서비스'라 함), 여행요금을 정하여 광고 또는 기타 방법으로 여행자를 모집하여 실시하는 여행.
- 2. 희망여행 : 여행자(개인 또는 단체)가 희망하는 여행조건에 따라 여행사가 운송·숙식·관광 등 여행에 관한 전반적인 계획을 수립하여 실시 하는 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

제4조(계약의 구성)

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

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

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

제6조(안전정보 제공 및 계약서 등 교부) 여행사는 여행자와 여행계약을 체결할 때 여행약관과 외교부 해외 안전여행 홈페이지(www.0404.go.kr)에 게재된 여행지 안전정보를 제공하여야 하며, 여행계약을 체결한 경우 계약서와 여행일정표(또는 여행설명서)를 각 1부씩 여행자에게 교부하여야 합니다.

제7조(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

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

제9조(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 지급 받은 계약금 환급 외에 다음 각 목의 1의 금액을 여행자에게 배상하여야 합니다.
 - 가. 여행출발 1일전까지 통지시 : 여행요금의 30%
 - 나. 여행출발 당일 통지시 : 여행요금의 50%

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

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

제11조(여행요금)

- ① 여행계약서의 여행요금에는 다음 각 호가 포함됩니다. 다만, 희망여행은 당사자간 합의에 따릅니다.

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

- ② 여행자는 계약체결시 계약금(여행요금 중 10%이하 금액)을 여행사에게 지급하여야 하며, 계약금은 여행요금 또는 손해배상액의 전부 또는 일부로 취급합니다.
- ③ 여행자는 제1항의 여행요금 중 계약금을 제외한 잔금을 여행출발 7일전까지 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.

제12조(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 15일전에 여행자에게 통지하여야 합니다.

제13조(여행조건의 변경요건 및 요금 등의 정산)

- ① 위 제1조 내지 제12조의 여행조건은 다음 각 호의 1의 경우에 한하여 변경될 수 있습니다.
 1. 여행자의 안전과 보호를 위하여 여행자의 요청 또는 현지사정에 의하여 부득이하다고 쌍방이 합의한 경우
 2. 천재지변, 전란, 정부의 명령, 운송·숙박기관 등의 파업·휴업 등으로 여행의 목적을 달성할 수 없는 경우
- ② 제1항의 여행조건 변경 및 제12조의 여행요금 변경으로 인하여 제11조제1항의 여행요금에 증감이 생기는 경우에는 여행출발 전 변경 분은 여행출발 이전에, 여행 중 변경 분은 여행종료 후 10일 이내에 각각 정산(환급)하여야 합니다.
- ③ 제1항의 규정에 의하지 아니하고 여행조건이 변경되거나 제14조 또는 제15조의 규정에 의한 계약의 해제·해지로 인하여 손해배상액이 발생한 경우에는 여행출발 전 발생 분은 여행출발이전에, 여행 중 발생 분은 여행종료 후 10일 이내에 각각 정산(환급)하여야 합니다.

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

제14조(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.

제15조(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. 제13조제1항제1호 및 제2호사유의 경우

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

2. 여행자가 해제할 수 있는 경우

가. 제13조제1항제1호 및 제2호의 사유가 있는 경우

나. 여행자의 3촌 이내 친족이 사망한 경우

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

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

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

바. 제12조제1항의 규정에 의한 여행요금의 증액으로 인하여 여행 계속이 어렵다고 인정될 경우

제16조(여행출발 후 계약해지)

- ① 여행사 또는 여행자는 여행출발 후 부득이한 사유가 있는 경우 이 여행계약을 해지할 수 있습니다. 다만, 이로 인하여 상대방이 입은 손해를 배상하여야 합니다.
- ② 제1항의 규정에 의하여 계약이 해지된 경우 여행사는 여행자가 귀국하는데 필요한 사항을 협조하여야 하며, 이에 필요한 비용으로서 여행사의 귀책사유에 의하지 아니한 것은 여행자가 부담합니다.

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

제18조(설명의무) 여행사는 계약서에 정하여져 있는 중요한 내용 및 그 변경사항을 여행자가 이해할 수 있도록 설명하여야 합니다.

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

제20조(기타사항)

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

외교부 제공 해외안전정보 및 관광진흥법 주요 내용

1. 외교부 제공 해외안전정보 주요 내용

- 외교부는 특정 국가(지역) 여행·체류시 특별한 주의가 요구되는 국가 및 지역에 대한 정보를 지정하여 위험 수준과 이에 따른 안전대책(행동지침)의 기준을 안내하는 여행정보제도를 운영
- 여행정보는 남색정보, 황색정보, 적색정보 및 흑색정보로 구분
 - 남색정보는 여행유의로 신변안전유의, 황색정보는 여행지체로 신변안전 특별유의, 여행필요성 신중 검토, 적색정보는 철수권고로 긴급응무가 아닌한 귀국하거나 가급적 여행 취소·연기, 흑색정보는 여행금지로 즉시 대피·철수를 의미함
 - ※ 대부분의 여행사는 여행정보 중 '적색정보'(철수권고)부터 여행상품을 판매하지 않고 있음
 - ※ 흑색정보에 해당하는 여행금지의 경우 여권법상 방문·체류가 금지되나, 그 외의 경보단계는 방문·체류 자체를 금지하는 법적 근거는 없음
- 여행정보와 함께 외교부는 해당 여행지 내지 국가의 안전관련 소식을 제공

2. 해외안전정보 제공관련 관광진흥법 주요 내용

관광진흥법 제14조(여행계약 등) ① 여행업자는 여행자와 계약을 체결할 때에는 여행자를 보호하기 위하여 문화체육관광부령으로 정하는 바에 따라 해당 여행지에 대한 안전정보를 제공하여야 한다. 해당 여행지에 대한 안전정보가 변경된 경우에도 또한 같다.

관광진흥법 시행규칙 제22조의4(여행지 안전정보 등) ① 법 제14조 제1항에 따라 여행업자는 여행자와 국외여행 계약을 체결할 때에는 다음 각호의 사항을 포함한 해당 여행지에 대한 안전정보를 제공하여야 한다.

1. 여권법 제17조에 따라 여권의 사용을 제한하거나 방문, 체류를 금지하는 국가 목록 및 같은 법 제26조 제3호에 따른 벌칙
2. 외교부 해외안전여행 인터넷 홈페이지에 게재된 여행목적지(국가 및 지역)의 여행경보단계 및 국가별 안전정보(긴급연락처를 포함한다.)

라. 표시·광고 관련 규정

표시·광고의 공정화에 관한 법률

[시행 2014.4.29.] [법률 제12380호, 2014.1.28., 일부개정]

공정거래위원회(소비자안전정보과) 044-200-4423

제1장 총칙 <개정 2011.9.15.>

제1조(목적) 이 법은 상품 또는 용역에 관한 표시·광고를 할 때 소비자를 속이거나 소비자로 하여금 잘못 알게 하는 부당한 표시·광고를 방지하고 소비자에게 바르고 유용한 정보의 제공을 촉진함으로써 공정한 거래 질서를 확립하고 소비자를 보호함을 목적으로 한다.

[전문개정 2011.9.15.]

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "표시"란 사업자 또는 사업자단체(이하 "사업자등"이라 한다)가 상품 또는 용역(이하 "상품등"이라 한다)에 관한 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사항을 소비자에게 알리기 위하여 상품의 용기·포장(첨부물과 내용물을 포함한다), 사업장 등의 게시물 또는 상품권·회원권·분양권 등 상품등에 관한 권리를 나타내는 증서에 쓰거나 붙인 문자·도형과 상품의 특성을 나타내는 용기·포장을 말한다.

가. 자기 또는 다른 사업자등에 관한 사항

나. 자기 또는 다른 사업자등의 상품등의 내용, 거래 조건, 그 밖에 그 거래에 관한 사항

2. "광고"란 사업자등이 상품등에 관한 제1호 각 목의 어느 하나에 해당하는 사항을 「신문 등의 진흥에 관한 법률」 제2조제1호 및 제2호에 따른 신문·인터넷신문, 「잡지 등 정기간행물의 진흥에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 정기간행물, 「방송법」 제2조제1호에 따른 방송, 「전기통신기본법」 제2조제1호에 따른 전기통신, 그 밖에 대통령령으로 정하는 방법으로 소비자에게 널리 알리거나 제시하는 것을 말한다.

3. "사업자"란 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 사업자를 말한다.

4. "사업자단체"란 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제2조제4호에 따른 사업자단체를 말한다.

5. "소비자"란 사업자등이 생산하거나 제공하는 상품등을 사용하거나 이용하는 자를 말한다.

[전문개정 2011.9.15.]

제2장 부당한 표시·광고 행위의 금지 등 <개정 2011.9.15.>

제3조(부당한 표시·광고 행위의 금지) ① 사업자등은 소비자를 속이거나 소비자로 하여금 잘못 알게 할 우려가 있는 표시·광고 행위로서 공정한 거래질서를 해칠 우려가 있는 다음 각 호의 행위를 하거나 다른 사업자등으로 하여금 하게 하여서는 아니 된다.

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

② 제1항 각 호의 행위의 구체적인 내용은 대통령령으로 정한다.

[전문개정 2011.9.15.]

제4조(중요정보의 고시 및 통합공고) ① 공정거래위원회는 상품등이나 거래 분야의 성질에 비추어 소비자 보호

또는 공정한 거래질서 유지를 위하여 필요한 사항으로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항인 경우에는 사업자등이 표시·광고에 포함하여야 하는 사항(이하 "중요정보"라 한다)과 표시·광고의 방법을 고시(인터넷 게재를 포함한다. 이하 같다)할 수 있다. 다만, 다른 법령에서 표시·광고를 하도록 한 사항은 제외한다.

1. 표시·광고를 하지 아니하여 소비자 피해가 자주 발생하는 사항
 2. 표시·광고를 하지 아니하면 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우가 생길 우려가 있는 사항
 - 가. 소비자가 상품등의 중대한 결함이나 기능상의 한계 등을 정확히 알지 못하여 구매 선택을 하는 데에 결정적인 영향을 미치게 되는 경우
 - 나. 소비자의 생명·신체 또는 재산에 위해(危害)를 끼칠 가능성이 있는 경우
 - 다. 그 밖에 소비자의 합리적인 선택을 현저히 그르칠 가능성이 있거나 공정한 거래질서를 현저히 해치는 경우
- ② 공정거래위원회는 제1항에 따라 고시를 하려면 관계 행정기관의 장과 미리 협의하여야 한다. 이 경우 필요하다고 인정하면 공청회를 개최하여 사업자단체, 「소비자기본법」 제29조에 따라 등록된 소비자단체(이하 "소비자단체"라 한다), 그 밖의 이해관계인 등의 의견을 들을 수 있다.
- ③ 공정거래위원회는 중요정보를 고시할 때 소비자, 사업자등 이해관계인에게 종합적인 정보를 제공하기 위하여 다른 법령에서 표시·광고를 하도록 한 사항과 표시·광고를 제한하거나 금지하고 있는 사항을 통합하여 공고(이하 이 조에서 "통합공고"라 한다)할 수 있다.
- ④ 관계 행정기관의 장은 통합공고 사항에 관한 법령이 제정되거나 개정된 경우에는 그 사항이 통합공고될 수 있도록 그 법령의 시행일 전에 공정거래위원회에 통보하여야 한다.
- ⑤ 사업자등은 표시·광고 행위를 하는 경우에는 제1항에 따라 고시된 중요정보를 표시·광고하여야 한다.

[전문개정 2011.9.15.]

제4조의2 삭제 <2010.3.22.>

제5조(표시·광고 내용의 실증 등) ① 사업자들은 자기가 한 표시·광고 중 사실과 관련한 사항에 대하여는 실증(實證)할 수 있어야 한다.

- ② 공정거래위원회는 사업자들이 제3조제1항을 위반할 우려가 있어 제1항에 따른 실증이 필요하다고 인정하는 경우에는 그 내용을 구체적으로 밝혀 해당 사업자들에게 관련 자료를 제출하도록 요청할 수 있다.
- ③ 제2항에 따라 실증자료 제출을 요청받은 사업자들은 요청받은 날부터 15일 이내에 그 실증자료를 공정거래위원회에 제출하여야 한다. 다만, 공정거래위원회는 정당한 사유가 있다고 인정하는 경우에는 그 제출기간을 연장할 수 있다.
- ④ 공정거래위원회는 상품등에 관하여 소비자가 잘못 아는 것을 방지하거나 공정한 거래질서를 유지하기 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 제3항에 따라 사업자들이 제출한 실증자료를 갖추어 두고 일반이 열람할 수 있게 하거나 그 밖의 적절한 방법으로 이를 공개할 수 있다. 다만, 그 자료가 사업자들의 영업상 비밀에 해당하여 공개하면 사업자들의 영업활동을 침해할 우려가 있는 경우에는 그러하지 아니하다.
- ⑤ 공정거래위원회는 사업자들이 제2항에 따라 실증자료의 제출을 요구받고도 제3항에 따른 제출기간 내에 이를 제출하지 아니한 채 계속하여 표시·광고를 하는 경우에는 실증자료를 제출할 때까지 그 표시·광고 행위의 중지를 명할 수 있다.

[전문개정 2011.9.15.]

제6조(사업자단체의 표시·광고 제한행위의 금지) ① 사업자단체는 법령에 따르지 아니하고는 그 사업자단체에 가입한 사업자에 대하여 표시·광고를 제한하는 행위를 하여서는 아니 된다. 다만, 공정거래위원회가 소비자의 이익을 보호하거나 공정한 거래질서를 유지하기 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 그러하지 아니하다.

- ② 공정거래위원회는 제1항 단서에 따라 사업자단체의 표시·광고 제한행위를 인정하려는 경우에는 관계 행정기관의 장과 미리 협의하여야 한다.

③ 공정거래위원회는 사업자단체가 제1항 본문을 위반하는 행위를 하는 경우에는 다음 각 호의 조치를 명할 수 있다.

- 1. 해당 위반행위의 중지
- 2. 해당 위반행위를 정한 정관·규약 등의 변경
- 3. 그 밖에 위반행위의 시정을 위하여 필요한 조치

[전문개정 2011.9.15.]

제7조(시정조치) ① 공정거래위원회는 사업자등이 제3조제1항을 위반하여 부당한 표시·광고 행위를 하는 경우에는 그 사업자등에 대하여 그 시정을 위한 다음 각 호의 조치를 명할 수 있다.

- 1. 해당 위반행위의 중지
- 2. 시정명령을 받은 사실의 공표
- 3. 정정광고
- 4. 그 밖에 위반행위의 시정을 위하여 필요한 조치

② 제1항제2호 및 제3호에 따른 시정명령을 받은 사실의 공표 및 정정광고에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

[전문개정 2011.9.15.]

제7조의2(동의의결) ① 공정거래위원회의 조사나 심의를 받고 있는 사업자등(이하 이 조부터 제7조의5까지의 규정에서 "신청인"이라 한다)은 해당 조사나 심의의 대상이 되는 행위(이하 이 조부터 제7조의5까지의 규정에서 "해당 행위"라 한다)로 인한 소비자 오인상태의 자발적 해소 등 거래질서의 개선, 소비자 피해구제 등을 위하여 제3항에 따른 동의의결을 하여 줄 것을 공정거래위원회에 신청할 수 있다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 공정거래위원회는 동의의결을 하지 아니하고 이 법에 따른 심의 절차를 진행하여야 한다.

- 1. 제16조제3항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제71조제2항에 따른 고발요건에 해당하는 경우
- 2. 동의의결이 있기 전 신청인이 신청을 취소하는 경우

② 신청인이 제1항에 따른 신청을 하는 경우 다음 각 호의 사항을 기재한 서면으로 하여야 한다.

- 1. 해당 행위를 특정할 수 있는 사실관계
- 2. 해당 행위의 중지, 소비자 오인상태의 해소 등 거래질서의 적극적 개선을 위하여 필요한 시정방안
- 3. 소비자, 다른 사업자등의 피해를 구제하거나 예방하기 위하여 필요한 시정방안

③ 공정거래위원회는 해당 행위의 사실관계에 대한 조사를 마친 후 제2항제2호 및 제3호에 따른 시정방안(이하 "시정방안"이라 한다)이 다음 각 호의 요건을 모두 충족한다고 판단되는 경우에는 해당 행위 관련 심의 절차를 중단하고 시정방안과 같은 취지의 의결(이하 "동의의결"이라 한다)을 할 수 있다. 이 경우 신청인과의 협의를 거쳐 시정방안을 수정할 수 있다.

- 1. 해당 행위가 이 법을 위반한 것으로 판단될 경우에 예상되는 시정조치, 그 밖의 제재와 균형을 이룰 것
- 2. 공정하고 자유로운 거래질서를 회복시키거나 소비자, 다른 사업자등을 보호하기에 적절하다고 인정될 것

④ 공정거래위원회의 동의의결은 해당 행위가 이 법에 위반된다고 인정한 것을 의미하지 아니하며, 누구든지 신청인이 동의의결을 받은 사실을 들어 해당 행위가 이 법에 위반된다고 주장할 수 없다.

[본조신설 2014.1.28.]

제7조의3(동의의결의 절차) ① 공정거래위원회는 신속한 조치의 필요성, 소비자 피해의 직접 보상 필요성 등을 종합적으로 고려하여 동의의결 절차의 개시 여부를 결정하여야 한다.

② 공정거래위원회는 동의의결을 하기 전에 30일 이상의 기간을 정하여 다음 각 호의 사항을 신고인 등 이해관계인에게 통지하거나, 관보 또는 공정거래위원회의 인터넷 홈페이지에 공고하는 등의 방법으로 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

1. 해당 행위의 개요
2. 관계 법령 조항
3. 시정방안(제7조의2제3항 후단에 따라 시정방안이 수정된 경우에는 그 수정된 시정방안을 말한다)
4. 해당 행위와 관련하여 신고인 등 이해관계인의 이해를 돕는 그 밖의 정보. 다만, 사업상 또는 사생활의 비밀 보호나 그 밖에 공익상 공개하기에 적절하지 아니한 것은 제외한다.
 - ③ 공정거래위원회는 제2항 각 호의 사항을 관계 행정기관의 장에게 통보하고 그 의견을 들어야 하며, 검찰 총장과는 협의하여야 한다.
 - ④ 공정거래위원회는 동의의결을 하거나 이를 취소하는 경우에는 제16조제1항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제37조의3의 구분에 따른 회의의 심의·의결을 거쳐야 한다.
 - ⑤ 동의의결을 받은 신청인은 제4항의 의결에 따라 동의의결의 이행계획과 이행결과를 공정거래위원회에 제출하여야 한다.
 - ⑥ 제7조의2제2항에 따른 서면의 신청 방법, 이 조에 따른 의견 조회 방법, 심의·의결 절차 등 그 밖의 세부 사항은 공정거래위원회가 정하여 고시할 수 있다.

[본조신설 2014.1.28.]

제7조의4(동의의결의 취소) ① 공정거래위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 동의의결을 취소할 수 있다.

1. 동의의결의 기초가 된 시장상황 등 사실관계의 현저한 변경 등으로 인하여 시정방안이 적정하지 아니하게 된 경우
2. 신청인이 제공한 불완전하거나 부정확한 정보로 인하여 동의의결을 하게 되었거나, 신청인이 거짓 또는 그 밖의 부정한 방법으로 동의의결을 받은 경우
3. 신청인이 정당한 이유 없이 동의의결을 이행하지 아니하는 경우
- ② 제1항제1호에 따라 동의의결을 취소하는 경우 신청인이 제7조의2제1항에 따라 동의의결을 하여줄 것을 신청하면 공정거래위원회는 다시 동의의결을 할 수 있다. 이 경우 제7조의2부터 제7조의5까지의 규정을 적용한다.
- ③ 제1항제2호 또는 제3호에 따라 동의의결을 취소하는 경우 공정거래위원회는 제7조의2제3항에 따라 중단된 해당 행위 관련 심의절차를 계속하여 진행할 수 있다.

[본조신설 2014.1.28.]

제7조의5(이행강제금 등) ① 공정거래위원회는 정당한 이유 없이 상당한 기한 내에 동의의결을 이행하지 아니한 자에게 동의의결이 이행되거나 취소되기 전까지 1일당 200만원 이하의 이행강제금을 부과할 수 있다.

- ② 이행강제금의 부과·납부·징수 및 환급 등에 대하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제17조의3 제2항 및 제3항을 준용한다.

[본조신설 2014.1.28.]

제8조(임시중지명령) ① 공정거래위원회는 표시·광고 행위가 다음 각 호 모두에 해당하는 경우에는 사업자등에 대하여 그 표시·광고 행위를 일시 중지할 것을 명할 수 있다.

1. 표시·광고 행위가 제3조제1항을 위반한다고 명백하게 의심되는 경우
2. 그 표시·광고 행위로 인하여 소비자나 경쟁사업자에게 회복하기 어려운 손해가 발생할 우려가 있어 이를 예방하기 위하여 긴급히 필요하다고 인정되는 경우
- ② 소비자단체나 그 밖에 대통령령으로 정하는 기관·단체는 사업자등의 표시·광고 행위가 제1항 각 호 모두에 해당한다고 인정할 때에는 서면(전자문서를 포함한다)으로 공정거래위원회에 그 표시·광고 행위의 일시 중지를 명하도록 요청할 수 있다.
- ③ 제1항에 따른 명령에 불복하는 자는 그 명령을 받은 날부터 7일 이내에 공정거래위원회에 이의를 제기할 수 있다.

④ 공정거래위원회는 제1항에 따른 명령을 받은 자가 제3항에 따라 이의를 제기하였을 때에는 지체 없이 서울고등법원에 그 사실을 통보하여야 하며, 통보를 받은 서울고등법원은 「비송사건절차법」에 따라 재판을 한다.

⑤ 제4항에 따른 재판을 할 때에는 「비송사건절차법」 제15조를 적용하지 아니한다.

[전문개정 2011.9.15.]

제9조(과징금) ① 공정거래위원회는 제3조제1항을 위반하여 표시·광고 행위를 한 사업자등에 대하여는 대통령령으로 정하는 매출액(대통령령으로 정하는 사업자의 경우에는 영업수익을 말한다. 이하 같다)에 100분의 2를 곱한 금액을 초과하지 아니하는 범위에서 과징금을 부과할 수 있다. 다만, 그 위반행위를 한 자가 매출액이 없거나 매출액을 산정하기 곤란한 경우로서 대통령령으로 정하는 사업자등인 경우에는 5억원을 초과하지 아니하는 범위에서 과징금을 부과할 수 있다.

② 공정거래위원회는 제6조제1항 본문을 위반하여 사업자의 표시·광고 행위를 제한하는 행위를 한 사업자단체에 대하여는 5억원의 범위에서 과징금을 부과할 수 있다.

③ 공정거래위원회는 제1항이나 제2항에 따라 과징금을 부과하는 경우에는 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다.

1. 위반행위의 내용 및 정도
2. 위반행위의 기간 및 횟수
3. 위반행위로 인하여 취득한 이익의 규모
4. 사업자등이 소비자의 피해를 예방하거나 보상하기 위하여 기울인 노력의 정도

④ 제3조제1항을 위반한 사업자인 법인이 합병을 하는 경우 그 법인이 한 위반행위는 합병 후 존속하는 법인이나 합병으로 설립된 법인이 한 행위로 보아 과징금을 부과·징수한다.

⑤ 제1항이나 제2항에 따른 과징금의 부과기준은 대통령령으로 정한다.

[전문개정 2011.9.15.]

제3장 손해배상 <개정 2011.9.15.>

제10조(손해배상책임) ① 사업자등은 제3조제1항을 위반하여 부당한 표시·광고 행위를 함으로써 피해를 입은 자가 있는 경우에는 그 피해자에 대하여 손해배상의 책임을 진다.

② 제1항에 따라 손해배상의 책임을 지는 사업자등은 고의 또는 과실이 없음을 들어 그 피해자에 대한 책임을 면할 수 없다.

[전문개정 2011.9.15.]

제11조(손해액의 인정) 제3조제1항을 위반한 행위로 인하여 손해가 발생한 사실은 인정되나 그 손해액을 증명하는 것이 사안의 성질상 곤란한 경우 법원은 변론 전체의 취지와 증거조사의 결과에 기초하여 상당한 손해액을 인정할 수 있다.

[전문개정 2013.8.13.]

제4장 보칙 <개정 2011.9.15.>

제12조(비밀엄수의 의무) 이 법에 따른 직무에 종사하거나 종사하였던 공정거래위원회의 위원, 공무원, 제16조의2에 따라 위반행위의 조사에 참여한 「소비자기본법」 제33조에 따른 한국소비자원(이하 "한국소비자원"이라 한다)의 임직원 또는 그 직(職)에 있었던 사람은 직무상 알게 된 사업자등의 비밀을 누설하거나 이 법 시행을 위한 목적 외의 용도로 이용하여서는 아니 된다. <개정 2013.8.13.>

[전문개정 2011.9.15.]

제13조(표시·광고의 제한 등과 관련된 법령 제정 등의 협의) 관계 행정기관의 장은 사업자등에게 표시·광고

를 금지 또는 제한하거나 표시·광고하도록 의무를 부과하는 것을 내용으로 하는 법령을 제정하거나 개정할 때에는 미리 공정거래위원회와 협의하여야 한다.

[전문개정 2011.9.15.]

제14조(표시·광고의 자율규약) ① 사업자등은 제3조제1항을 위반하는 행위를 방지하기 위하여 자율적으로 표시·광고에 관한 규약이나 기준 등(이하 "자율규약"이라 한다)을 정할 수 있다.

② 자율규약은 제3조제1항을 위반하는 행위를 방지하기에 적합하여야 하며, 정당한 사유 없이 사업자등의 표시·광고 또는 소비자에 대한 정보 제공을 제한하여서는 아니 된다.

③ 사업자등은 공정거래위원회에 자율규약이 제3조제1항을 위반하는지에 대한 심사를 요청할 수 있다.

④ 공정거래위원회는 제3항에 따른 자율규약의 심사를 요청받은 경우에는 요청을 받은 날부터 60일 이내에 심사 결과를 신청인에게 통보하여야 한다.

⑤ 공정거래위원회는 자율규약이 제2항을 위반한 경우에는 사업자등에게 그 시정을 명할 수 있다.

[전문개정 2011.9.15.]

제14조의2(표시·광고의 자율심의기구등) ① 사업자등의 표시·광고가 제3조제1항 또는 자율규약에 위반되는지 등을 심의(그 명칭에 관계없이 표시·광고가 법령 또는 자율규약에 위반되는지를 판단하는 행위를 말한다. 이하 같다)하는 등 부당한 표시·광고를 방지하기 위한 조직(이하 "자율심의기구등"이라 한다)을 운영하는 자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 공정거래위원회에 신고할 수 있다.

② 자율심의기구등은 표시·광고를 심의할 때에 제3조제1항이나 자율규약에 따라 판단하여야 하며, 정당한 사유 없이 사업자등의 표시·광고 또는 소비자에 대한 정보 제공을 제한하여서는 아니 된다.

③ 공정거래위원회는 자율심의기구등에 심의 내용이나 처리 결과 등에 관한 자료를 요청할 수 있다.

④ 공정거래위원회는 자율심의기구등의 심의 내용이나 처리 결과 등이 제2항을 위반한 경우에는 그 시정을 요구할 수 있으며, 자율심의기구등은 특별한 사유가 없으면 시정 요구에 따라야 한다.

⑤ 공정거래위원회는 표시·광고가 자율심의기구등의 심의 대상에 해당되는 것으로 판단하는 경우에는 자율심의기구등에 그 표시·광고의 심의를 요청할 수 있다.

⑥ 공정거래위원회는 자율심의기구등이 제5항에 따라 공정거래위원회가 요청한 심의 대상 표시·광고를 심의하여 처리한 결과에 따라 사업자등이 부당한 표시·광고 행위를 시정한 경우에는 제7조에 따른 시정조치명령을 하지 아니한다. 다만, 사업자등이 자율심의기구등이 심의하여 처리한 결과에 따라 시정한 경우라도 이 법을 위반하는 행위를 반복하는 등 자율심의기구등의 시정만으로는 소비자나 경쟁사업자의 피해를 방지하기 곤란하다고 판단하는 경우에는 그러하지 아니하다.

⑦ 공정거래위원회는 제1항에 따라 신고한 자율심의기구등(제6조제1항 단서에 따라 공정거래위원회가 인정하는 사업자단체의 자율심의기구 및 다른 법령에 따라 심의를 위임받은 심의기구를 포함한다)이 제5항에 따라 공정거래위원회가 요청한 심의를 한 경우에는 예산의 범위에서 그 경비를 보조할 수 있다.

[전문개정 2011.9.15.]

제15조(관계 행정기관 등의 장의 협조) ① 공정거래위원회는 이 법을 시행하기 위하여 필요하다고 인정할 때에는 관계 행정기관 또는 그 밖의 기관·단체의 장의 의견을 들을 수 있다.

② 공정거래위원회는 이 법을 시행하기 위하여 필요하다고 인정할 때에는 관계 행정기관 또는 그 밖의 기관·단체의 장에게 필요한 조사를 의뢰하거나 필요한 자료를 요청할 수 있다.

③ 공정거래위원회는 제6조제3항 또는 제7조제1항에 따른 명령의 이행을 확보하기 위하여 필요하다고 인정할 때에는 관계 행정기관 또는 그 밖의 기관·단체의 장에게 필요한 협조를 요청할 수 있다.

④ 공정거래위원회는 금융·보험 사업자등이 제3조제1항을 위반하였다고 인정하여 직권으로 조사할 사유가 있는 경우에는 이를 조사하지 아니하고 금융위원회에 통보하여 금융위원회에서 처리하도록 하여야 한다.

⑤ 제4항에 따른 통보를 받은 금융위원회는 금융·보험 관계 법령에서 정하는 바에 따라 이를 성실히 처리하여 그 결과를 공정거래위원회에 통보하여야 한다.

[전문개정 2011.9.15.]

제16조(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」의 준용) ① 이 법에 따른 공정거래위원회의 심의·의결에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제37조의3, 제42조, 제43조, 제43조의2, 제44조, 제45조 및 제52조를 준용하며, 이 법에 따른 공정거래위원회의 처분(제8조제1항에 따른 임시중지명령은 제외한다)에 대한 이의신청, 소의 제기, 불복의 소의 전속관할 및 사건 처리에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제53조, 제53조의2, 제54조, 제55조 및 제55조의2를 준용한다. <개정 2014.1.28.>

② 이 법을 위반하는 행위에 대한 인지·신고 등에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제49조를 준용하며, 이 법에 따른 공정거래위원회의 조사, 의견청취 및 시정권고 등에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제50조제1항부터 제4항까지, 제50조의2, 제50조의3 및 제51조를 준용한다. <개정 2013.8.13.>

③ 이 법에 따른 과징금의 납부기한 연장 및 분할납부, 과징금의 연대납부의무, 과징금 징수 및 채납처분과 과징금 환급가산금에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제55조의4부터 제55조의7까지의 규정을 준용하며, 이 법 제17조에 따른 죄의 고발에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제71조를 준용한다.

[전문개정 2011.9.15.]

제16조의2(위반행위의 조사) ① 공정거래위원회는 제16조제2항에 따른 조사를 하기 위하여 필요하다고 판단되는 경우 한국소비자원과 합동으로 조사반을 구성할 수 있다. 이 경우 조사반의 구성과 조사에 관한 구체적인 방법과 절차, 그 밖에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

② 공정거래위원회는 제1항의 조사활동에 참여하는 한국소비자원의 임직원에게 예산의 범위에서 수당이나 여비를 지급할 수 있다.

③ 제1항에 따라 해당 업무를 담당하는 한국소비자원의 임직원은 「형법」 제129조부터 제132조까지의 규정에 따른 벌칙을 적용할 때에는 공무원으로 본다.

[본조신설 2013.8.13.]

제5장 벌칙 <개정 2011.9.15.>

제17조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 2년 이하의 징역 또는 1억5천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제3조제1항을 위반하여 부당한 표시·광고 행위를 하거나 다른 사업자등으로 하여금 하게 한 사업자등
2. 제6조제3항 또는 제7조제1항에 따른 명령에 따르지 아니한 자

[전문개정 2011.9.15.]

제18조(벌칙) 제12조를 위반하여 직무상 알게 된 사업자등의 비밀을 누설하거나 이 법 시행을 위한 목적 외의 용도로 이용한 사람은 2년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금에 처한다.

[전문개정 2011.9.15.]

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

[전문개정 2010.3.22.]

제20조(과태료) ① 사업자가 다음 각 호(제5호는 제외한다)의 어느 하나에 해당하는 경우에는 1억원 이하의 과태료를 부과하고, 제5호에 해당하는 경우에는 3천만원 이하의 과태료를 부과하며, 법인 또는 사업자단체의

임원이나 종업원 또는 그 밖의 이해관계인이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.

1. 제4조제5항을 위반하여 고시된 중요정보를 표시·광고하지 아니한 경우
 2. 제5조제3항을 위반하여 실증자료를 제출하지 아니한 경우
 3. 제5조제5항을 위반하여 표시·광고 행위를 중지하지 아니한 경우
 4. 제8조제1항을 위반하여 임시중지명령에 따르지 아니한 경우
 5. 제14조제5항에 따른 시정명령에 따르지 아니한 경우
 6. 제16조제2항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제50조제1항제1호를 위반하여 정당한 사유 없이 출석하지 아니한 경우
 7. 제16조제2항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제50조제1항제3호 또는 같은 조 제3항에 따른 보고 또는 필요한 자료나 물건의 제출을 하지 아니하거나 거짓으로 보고하거나 거짓 자료·물건을 제출한 경우
 8. 제16조제2항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제50조제2항에 따른 조사를 거부·방해 또는 기피한 경우
- ② 제16조제1항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제43조의2에 따른 질서유지명령에 따르지 아니한 자에게는 100만원 이하의 과태료를 부과한다.
- ③ 제1항이나 제2항에 따른 과태료는 대통령령으로 정하는 바에 따라 공정거래위원회가 부과·징수한다.

[전문개정 2011.9.15.]

부칙 <제12380호, 2014.1.28.>

이 법은 공포 후 3개월이 경과한 날부터 시행한다.

마. 식품 허위·과대광고 관련 규정

식품위생법

[시행 2014.11.29.] [법률 제12719호, 2014.5.28., 일부개정]

식품의약품안전처(식품정책조정과) 043-719-2014

제12조의3(표시·광고의 심의) ① 영유아식, 체중조절용 조제식품 등 대통령령으로 정하는 식품에 대하여 표시·광고를 하려는 자는 식품의약품안전처장이 정한 식품 표시·광고 심의기준, 방법 및 절차에 따라 심의를 받아야 한다. <개정 2013.3.23.>

② 식품의약품안전처장은 제1항에 따른 식품의 표시·광고 사전심의에 관한 업무를 대통령령으로 정하는 기관 및 단체 등에 위탁할 수 있다 <개정 2013.3.23.>

[본조신설 2011.6.7.]

[시행일 : 2015.5.29.] 제12조의3

제13조(허위표시 등의 금지) ① 누구든지 식품등의 명칭·제조방법, 품질·영양 표시, 유전자재조합식품등 및 식품이력추적관리 표시에 관하여는 다음 각 호에 해당하는 허위·과대·비방의 표시·광고를 하여서는 아니 되고, 포장에 있어서는 과대포장을 하지 못한다. 식품 또는 식품첨가물의 영양가·원재료·성분·용도에 관하여도 또한 같다. <개정 2011.6.7., 2011.8.4.>

1. 질병의 예방 및 치료에 효능·효과가 있거나 의약품 또는 건강기능식품으로 오인·혼동할 우려가 있는 내용의 표시·광고

2. 사실과 다르거나 과장된 표시·광고

3. 소비자를 기만하거나 오인·혼동시킬 우려가 있는 표시·광고

4. 다른 업체 또는 그 제품을 비방하는 광고

5. 제12조의3제1항에 따라 심의를 받지 아니하거나 심의받은 내용과 다른 내용의 표시·광고

② 제1항에 따른 허위표시, 과대광고, 비방광고 및 과대포장의 범위와 그 밖에 필요한 사항은 총리령으로 정한다. <개정 2010.1.18., 2011.8.4., 2013.3.23.>

[시행일 : 2015.5.29.] 제13조

제95조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처하거나 이를 병과할 수 있다. <개정 2013.7.30.>

1. 제7조제4항(제88조에서 준용하는 경우를 포함한다), 제9조제4항(제88조에서 준용하는 경우를 포함한다), 제13조제1항제2호부터 제5호까지의 규정 또는 제19조제1항을 위반한 자

2. 삭제 <2013.7.30.>

2의2. 제37조제5항을 위반한 자

3. 제43조에 따른 영업 제한을 위반한 자

4. 제72조제1항·제3항(제88조에서 준용하는 경우를 포함한다) 또는 제73조제1항에 따른 명령을 위반한 자

5. 제75조제1항에 따른 영업정지 명령을 위반하여营业을 계속한 자(제37조제1항에 따른 영업허가를 받은 자만 해당한다)

[시행일 : 2015.5.29.] 제95조

식품위생법 시행규칙

[시행 2014.10.13.] [총리령 제1099호, 2014.10.13., 일부개정]

식품의약품안전처(식품정책조정과) 043-719-2014

제8조(허위표시, 과대광고, 비방광고 및 과대포장의 범위) ① 법 제13조에 따른 허위표시 및 과대광고의 범위는 용기·포장 및 라디오·텔레비전·신문·잡지·음악·영상·인쇄물·간판·인터넷, 그 밖의 방법으로 식품등의 명칭·제조방법·품질·영양가·원재료·성분 또는 사용에 대한 정보를 나타내거나 알리는 행위 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 것으로 한다. <개정 2011.8.19., 2012.1.17., 2014.5.9.>

1. 법 제19조에 따라 수입신고한 사항이나 법 제37조에 따라 허가받거나 신고·등록 또는 보고한 사항과 다른 내용의 표시·광고
2. 질병의 예방 또는 치료에 효능이 있다는 내용의 표시·광고
3. 식품등의 명칭·제조방법, 품질·영양표시, 식품이력추적표시, 식품 또는 식품첨가물의 영양가·원재료·성분·용도와 다른 내용의 표시·광고
4. 제조 연월일 또는 유통기한을 표시함에 있어서 사실과 다른 내용의 표시·광고
5. 제조방법에 관하여 연구하거나 발견한 사실로서 식품학·영양학 등의 분야에서 공인된 사항 외의 표시·광고. 다만, 제조방법에 관하여 연구하거나 발견한 사실에 대한 식품학·영양학 등의 문헌을 인용하여 문헌의 내용을 정확히 표시하고, 연구자의 성명, 문헌명, 발표 연월일을 명시하는 표시·광고는 제외한다.
6. 각종 상장·감사장 등을 이용하거나 "인증"·"보증" 또는 "추천"을 받았다는 내용을 사용하거나 이와 유사한 내용을 표현하는 광고. 다만, 다음 각 목에 해당하는 내용을 사용하는 경우는 제외한다.
 - 가. 「정부표창규정」에 따라 제품과 직접 관련하여 받은 상장
 - 나. 「정부조직법」 제2조부터 제4조까지의 규정에 따른 중앙행정기관·특별지방행정기관 및 그 부속기관, 「지방자치법」 제2조에 따른 지방자치단체 또는 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 공공기관으로부터 받은 인증·보증
 - 다. 「식품산업진흥법」 제22조에 따른 전통식품 품질인증, 「산업표준화법」 제15조에 따른 제품인증 등 다른 법령에 따라 받은 인증·보증
7. 외국어의 사용 등으로 외국제품으로 혼동할 우려가 있는 표시·광고 또는 외국과 기술제휴한 것으로 혼동할 우려가 있는 내용의 표시·광고
8. 다른 업소의 제품을 비방하거나 비방하는 것으로 의심되는 표시·광고나 "주문 채도" 등 제품의 제조방법·품질·영양가·원재료·성분 또는 효과와 직접적인 관련이 적은 내용 또는 사용하지 않은 성분을 강조함으로써 다른 업소의 제품을 간접적으로 다르게 인식하게 하는 표시·광고
9. 미풍양속을 해치거나 해칠 우려가 있는 저속한 도안·사진 등을 사용하는 표시·광고 또는 미풍양속을 해치거나 해칠 우려가 있는 음향을 사용하는 광고
10. 화학적 합성품의 경우 그 원료의 명칭 등을 사용하여 화학적 합성품이 아닌 것으로 혼동할 우려가 있는 광고
11. 판매사례품 또는 경품 제공·판매 등 사행심을 조장하는 내용의 표시·광고(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」에 따라 허용되는 경우는 제외한다)
12. 소비자가 건강기능식품으로 오인·혼동할 수 있는 특정 성분의 기능 및 작용에 관한 표시·광고
13. 체험기를 이용하는 광고

② 제1항제2호·제5호 및 제6호에도 불구하고 다음 각 호에 해당되는 경우에는 허위표시나 과대광고로 보지 아니한다. <개정 2013.3.23.>

1. 「식품위생법 시행령」(이하 "영"이라 한다) 제21조제8호가목·나목에 따른 휴게음식점영업소 및 일반음식

점영업소에서 조리·판매하는 식품과 같은 호 바목에 따른 제과점영업소에서 제조·판매하는 식품에 대한 표시·광고

2. 영 제25조제2항제6호 본문에 따라 영업신고를 하지 아니한 식품에 대한 표시·광고
 3. 「농어촌발전특별조치법」 제2조제2호에 따른 농업인등 및 「농업·농촌 및 식품산업 기본법」 제28조에 따른 영농조합법인과 「수산업법」 제10조에 따른 영어조합법인이 국내산 농·임·수산물을 주된 원료로 하여 제조·가공한 메주·된장·고추장·간장·김치에 대하여 식품영양학적으로 공인된 사실이라고 식품의약품안전처장이 인정한 표시·광고
 4. 그 밖에 별표 3에 따른 허위표시·과대광고로 보지 아니하는 표시 및 광고의 범위에 해당하는 표시·광고
- ③ 법 제13조에 따른 과대표장의 범위는 「자원의 절약과 재활용촉진에 관한 법률」 제9조에 따른 「제품의 포장재질·포장방법에 관한 기준 등에 관한 규칙」에서 정하는 바에 따른다.
- ④ 누구든지 식품 또는 식품첨가물에는 의약품과 혼동할 우려가 있는 표시를 하거나 광고를 하여서는 아니 된다.

[제목개정 2012.1.17.]

부칙 <제1099호, 2014.10.13.>

이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

식품위생법 시행령

[시행 2014.8.7.] [대통령령 제25357호, 2014.5.21., 타법개정]

식품의약품안전처(식품정책조정과) 043-719-2011

제3조(표시·광고의 심의) ① 법 제12조의3제1항에 따라 표시·광고에 대하여 심의를 받아야 하는 식품은 다음 각 호와 같다.

1. 영유아용 식품(영아용 조제식품, 성장기용 조제식품, 영유아용 곡류 조제식품 및 그 밖의 영유아용 식품을 말한다)
2. 체중조절용 조제식품
3. 특수의료용 식품
4. 임산부·수유부용 식품

② 식품의약품안전처장은 법 제12조의3제2항에 따라 식품의 표시·광고의 사전심의에 관한 업무를 법 제64조에 따른 한국식품산업협회에 위탁한다. <개정 2013.3.23.>

[본조신설 2011.12.19.]

부칙 <제25357호, 2014.5.21.> (지방세외수입금의 징수 등에 관한 법률 시행령)

제1조(시행일) 이 영은 2014년 8월 7일부터 시행한다.

제2조(다른 법령의 개정) ① 식품위생법 시행령 일부를 다음과 같이 개정한다.

제55조 중 "국세 또는 지방세 체납처분의 예에 따라"를 "국세 체납처분의 예 또는 「지방세외수입금의 징수 등에 관한 법률」에 따라"로 한다.

② 및 ③ 생략

건강기능식품에 관한 법률

[시행 2014.5.21.] [법률 제12669호, 2014.5.21., 일부개정]

식품의약품안전처(영양안전정책과) 043-719-2273

제16조(기능성 표시·광고의 심의) ① 건강기능식품의 기능성에 대한 표시·광고를 하려는 자는 식품의약품안전처장이 정한 건강기능식품 표시·광고 심의의 기준, 방법 및 절차에 따라 심의를 받아야 한다.

② 식품의약품안전처장은 제1항에 따른 건강기능식품의 기능성에 대한 표시·광고 심의에 관한 업무를 제28조에 따라 설립된 단체에 위탁할 수 있다.

③ 제2항에 따른 기능성에 대한 표시·광고 심의 업무를 위탁받은 자(이하 이 조에서 "심의기관"이라 한다)는 건강기능식품의 기능성 표시·광고 심의위원회를 설치·운영하여야 한다.

④ 제3항에 따른 심의위원회의 위원은 다음 각 호의 사람 중에서 식품의약품안전처장의 승인을 받아 심의기관의 장이 위촉한다. 이 경우 산업계에 소속된 사람은 3분의 1 미만으로 하여야 한다.

1. 건강기능식품 및 광고에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람
2. 건강기능식품 관련 단체의 장이 추천한 사람
3. 시민단체(「비영리민간단체지원법」 제2조에 따른 비영리민간단체를 말한다)의 장이 추천한 사람
4. 건강기능식품 관련 학회 또는 대학의 장이 추천한 사람

⑤ 제3항에 따른 심의위원회 위원의 수, 임기, 그 밖에 운영 등에 필요한 사항은 총리령으로 정한다.

[전문개정 2014.5.21.]

제18조(허위·과대·비방의 표시·광고 금지) ① 누구든지 건강기능식품의 명칭, 원재료, 제조방법, 영양소, 성분, 사용방법, 품질 및 건강기능식품이력추적관리 등에 관하여 다음 각 호에 해당하는 허위·과대·비방의 표시·광고를 하여서는 아니 된다.

1. 질병의 예방 및 치료에 효능·효과가 있거나 의약품으로 오인(誤認)·혼동할 우려가 있는 내용의 표시·광고
2. 사실과 다르거나 과장된 표시·광고
3. 소비자를 기만하거나 오인·혼동시킬 우려가 있는 표시·광고
4. 의약품의 용도로만 사용되는 명칭(한약의 처방명을 포함한다)의 표시·광고
5. 다른 업체 또는 그 업체의 제품을 비방하는 표시·광고
6. 제16조제1항에 따라 심의를 받지 아니하거나 심의받은 내용과 다른 내용의 표시·광고

② 제1항에 따른 허위·과대·비방의 표시·광고의 범위 등에 관하여 필요한 사항은 총리령으로 정한다.

[전문개정 2014.5.21.]

건강기능식품에 관한 법률 시행규칙

[시행 2014.8.20.] [총리령 제1088호, 2014.8.20., 타법개정]

식품의약품안전처(영양안전정책과) 043-719-2273

제21조(허위·과대·비방의 표시·광고의 범위) 법 제18조제2항에 따른 허위·과대·비방의 표시·광고의 범위는 별표 5와 같다. <개정 2014.2.3.>

[제목개정 2014.2.3.]

[별표 5] <개정 2014.2.3>

1. 질병의 예방 및 치료에 효능·효과가 있거나 의약품으로 오인·혼동할 우려가 있는 내용의 표시·광고에 해당하는 경우
 - 가. 질병 또는 질병군의 발생을 사전에 방지한다는 내용의 표시·광고
 - 나. 질병 또는 질병군에 효과가 있다는 내용의 표시·광고. 다만, 질병이 아닌 인체의 구조 및 기능에 대한 보건용도의 유용한 효과는 해당되지 아니한다.
 - 다. 질병의 특징적인 징후 또는 증상에 대하여 효과가 있다는 내용의 표시·광고
 - 라. 제품명, 학술자료, 사진 등을 활용하여 질병과의 연관성을 암시하는 표시·광고. 다만, 질병의 발생 위험을 감소시키는데 도움이 된다는 표시·광고의 경우에는 해당되지 아니한다.
 - 마. 의약품에 포함된다는 내용의 표시·광고
 - 바. 의약품을 대체할 수 있다는 내용의 표시·광고
 - 사. 의약품의 효능 또는 질병 치료의 효과를 증가시킨다는 내용의 표시·광고
2. 사실과 다르거나 과장된 표시·광고에 해당하는 경우
 - 가. 법 제5조 내지 법 제7조의 규정에 따라 허가받은 사항이나 신고한 사항 또는 법 제8조의 규정에 따라 수입신고한 사항과 다른 내용의 표시·광고
 - 나. 식품의약품안전처장이 인정하지 아니한 기능성을 나타내는 내용의 표시·광고
 - 다. 정부 또는 관련공인기관의 수상·인증·선정·특허와 관련하여 사실과 다른 내용의 표시·광고
 - 라. 삭제 <2008.9.22>
3. 소비자를 기만하거나 오인·혼동시킬 우려가 있는 표시·광고에 해당하는 경우
 - 가. 각종의 감사장 또는 체험기 등을 이용하거나 "주문쇄도", "단체추천" 또는 이와 유사한 내용을 표현하는 광고
 - 나. 의사, 치과의사, 한의사, 수의사, 약사, 한약사, 대학교수 또는 그 밖의 자가 제품의 기능성을 보증하거나, 제품을 지정·공인·추천·지도 또는 사용하고 있다는 내용 등의 표시·광고. 다만, 해당제품의 연구·개발에 직접 참여한 사실을 표시·광고하는 경우를 제외한다.
 - 다. 외국어의 사용 등으로 외국제품으로 혼동할 우려가 있는 표시·광고 또는 외국과 기술 제휴한 것으로 혼동할 우려가 있는 내용의 표시·광고
 - 라. 해당 제품의 제조방법·품질·영양소·원재료·성분 또는 효과와 직접 관련이 적은 내용을 강조함으로써 다른 업소의 제품을 간접적으로 다르게 인식되게 하는 광고
 - 마. 비교표시·광고의 경우 그 비교대상 및 비교기준이 명확하지 아니하거나 비교내용 및 비교방법이 적정하지 아니한 내용의 표시·광고
4. 의약품의 용도로만 사용되는 명칭(한약의 처방명을 포함한다)의 표시·광고의 경우 : 법 제24조제3항의 규정에 따라 식품의약품안전처장이 정한 의약품의 용도로만 사용되는 원료에 관한 내용의 표시·광고
5. 다른 업체 또는 그 제품을 비방하는 표시·광고에 해당하는 경우: 다른 업체 또는 그 제품에 관하여 객관적인 근거가 없는 내용을 나타내어 비방하는 표시·광고

제31조(행정처분의 기준 등) ①법 제29조 내지 법 제33조의 규정에 의한 행정처분의 기준은 별표 9와 같다.
 ②법 제30조의 규정에 따라 관계공무원이 건강기능식품을 압류한 때에는 별지 제31호서식의 압류증을 교부하여야 한다.

[별표 9] <개정 2014.8.7>

위 반 사 항	근거법령	행 정 처 분 기 준		
		1차 위반	2차 위반	3차 위반
10. 법 제18조제1항 위반	법 제32조 및 제33조			
가. 질병의 예방 및 치료에 효능·효과가 있거나 의약품으로 오인·혼동할 우려가 있는 내용의 표시·광고를 한 경우		<제조업> 영업정지 15일 <수입업· 판매업> 영업정지 1개월	영업정지 2개월	영업허가 취소
나. 사실과 다르거나 과장된 표시·광고를 한 경우		<제조업> 품목류 제조정지 2개월 <수입업· 판매업> 영업정지 1개월	영업정지 2개월	영업허가 취소
다. 소비자를 기만하거나 오인·혼동시킬 우려가 있는 표시·광고를 한 경우		<제조업> 품목류 제조정지 2개월 <수입업· 판매업> 영업정지 1개월	영업정지 2개월	영업허가 취소
라. 의약품의 용도로만 사용되는 명칭 (한약의 처방명을 포함)의 표시·광고를 한 경우		<제조업> 품목류 제조정지 2개월 <수입업· 판매업> 영업정지 1개월	영업정지 2개월	영업허가 취소
마. 법 제16조제1항에 따라 심의를 받지 않거나 심의받은 내용과 다른 내용의 표시·광고를 한 경우. 다만, 같은 위반 사항으로 가목부터 라목까지의 어느 하나에 해당하는 규정에 따라 처분 받은 경우를 제외한다.		<제조업> 품목류 제조정지 2개월 <수입업· 판매업> 영업정지 1개월	영업정지 2개월	영업정지 3개월
			영업정지 2개월	영업정지 3개월

바. 관광통역안내 표준약관

관광통역안내 표준약관



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 관광통역안내의 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 제고하고 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, 관광일정표 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(관광일정표, 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 손해가 발생하였을 경우 치료 실비를 지급하여야 한다.

② 관광통역안내사는 여행사에 대하여 다음 각 호의 의무를 부담한다.

1. 관광통역안내사는 여행사로부터 위탁받은 관광통역안내 업무를 성실하게 이행하여야 하며, 여행사로부터 제공받은 관광일정을 외국인 관광객에게 공지하여야 한다.
2. 관광통역안내사는 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 공지하고 긴급상황 발생시에는 사전 조치후 여행사에게 통보하고 사후 협의하여야 한다.
5. 관광통역안내사는 여행사로부터 위탁받은 관광통역안내 업무 활동을 종료한 이후, 현장에서 발생한 경비에 대한 사후정산을 신속하고 성실하게 하여야 한다.

제5조 (대가 등 지급)

- ① 관광통역안내 업무에 대한 대가와 이의 지급에 대한 사항은 다음 각 호의 규정에 따라 부속함의서로 정한다.
 - 1. 여행사는 관광통역안내사의 관광통역안내 업무에 대하여 시간(반일, 전일 등), 시간대(야간, 휴일 등), 경력 등을 감안하여 적정한 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 부속함 의서에서 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 숙소를 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 중단 하는 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. 관광일정표에 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 다음 날부터 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.

사. 관광불편신고센터 운영에 관한 규정

관광불편신고센터 운영에 관한 규정

- 제정 1995. 7. 27 문화체육부훈령 제50호
- 개정 1997. 12. 24 문화체육부훈령 제74호
- 개정 1999. 11. 3 문화관광부훈령 제47호
- 개정 2001. 2. 2 문화관광부훈령 제64호
- 개정 2003. 3. 18 문화관광부훈령 제92호
- 개정 2006. 4. 26 문화관광부훈령 제161호
- 개정 2009. 9. 1 문화체육관광부훈령 제99호
- 개정 2010. 3. 25 문화체육관광부훈령 제120호
- 개정 2012. 11. 12 문화체육관광부훈령 제183호

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

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

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

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

② 신고센터의 근무직원은 각 기관의 업무실정에 맞도록 구성한다.

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

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

⑤ 한국관광공사 사장은 제1항의 효율적 추진을 위하여 관광안내전화, 관광불편신고센터 및 여행불편신고센터 신고전화를 1330 번호로 통합운영하며, 관광통역안내 BBB 코리아와도 상호 협의하여 공조체제를 유지하여야 한다.

제4조(신고대상) ① 신고센터에서 처리할 신고대상을 다음과 같다.

1. 여행업소·관광숙박업소·관광객이용시설업소 또는 관광편의시설업소(이하 “관광업소”라 한다)의 이용에 따른 위법·부당행위
2. 관광업소 종사원의 불친절 행위 등 관광불편사항

3. 관광관계법령·고시 및 예규 등에 관한 문의사항

4. 기타 관광행정발전을 위한 의견

② 다음 각호의 신고는 처리하지 아니할 수 있다.

1. 신고인의 주소·성명이 없거나 신고내용이 불분명하거나 허위사실인 경우

2. 단순히 특정인을 비방하거나 중상 모략할 목적의 신고사항

3. 법원의 판결에 의하여 확정되었거나 재판에 계류중인 사항

4. 이미 수사나 감사중에 있는 사항

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

제5조(신고방법) ① 신고는 다음 각호의 방법에 의한다.

1. 전 화

2. 엽 서

3. 서신 및 팩스

4. 방 문

5. 인터넷 등

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

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

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

1. 전화·방문 등의 신고사항중 경미한 신고사항은 즉시 처리한다.

2. 즉시 처리 사항이 아닌 신고사항은 7일 이내에 처리하여야 한다.

3. 처리기관은 부득이한 사유로 관광불편신고사항이 처리기간내에 처리하기 곤란하다고 인정되는 경우에는 당해 관광불편신고사항의 처리기간의 범위내에서 1회에 한하여 그 처리기간을 연장할 수 있다.

③ 한국관광공사가 타기관이나 단체에서 처리하여야 할 사항을 접수한 때에는 3근무시간이내에 팩스나 전자문서 등을 이용하여 타기관이나 단체에 송부하여야 한다.

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

제7조(처리기관) ① 신고사항의 처리기관은 다음 각호와 같다.

1. 문화체육관광부

가. 관할 관광사업체에 관련된 행정조치, 정책적 건의사항 등

나. 삭 제

다. 삭 제

2. 한국관광공사

가. 감사내용 및 안내사항

나. 전화·방문신고 사항중 신고인이 출국이전에 조치를 요하는 사항

3. 특별시·특별자치도·광역시·도(이하 “시·도”라 한다) 및 시·군·구 등 행정기관 : 관할 관광사업체에 관련된 관광불편사항 처리, 행정조치 및 정책적 건의사항 등

4. 한국여행업협회 : 여행업과 관련된 불편사항

② 문화체육관광부장관, 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 여행업과 관련된 불편사항을 한국여행업협회에 이송하여 처리하게 할 수 있다.

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

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

다만, 한국여행업협회장은 제7조 제1항 제4호의 기능을 수행하기 위하여 법조계, 업계, 시민단체, 학계 등으로 구성된 여행불편처리위원회를 둔다.

제9조(안내문 등의 게시) ① 공항안내소·관광안내소 또는 관광업소의 운영자는 이용자가 보기 쉬운 장소에 관광불편신고 안내문을 게시하여야 하며 10매이상의 신고엽서를 상시 비치하여야 한다.

② 여행업소의 경우에는 여행계약서 및 일정표 등에 신고센터 안내문을 반드시 삽입·인쇄하여 안내원이 그 취지를 홍보하도록 하여야 한다.

③ 시·도지사, 한국관광공사사장, 한국관광협회중앙회장 및 한국여행업협회장은 위 각항의 규정이 준수될 수 있도록 필요한 조치를 취할 수 있다.

제10조(안내문 등 제작·배포) ① 게시용 안내문은 별표1과 같다.

② 한국관광공사는 게시용 안내문 및 신고엽서를 일괄 제작하여 시·도 및 한국관광협회중앙회와 한국여행업협회 등에 공급하고, 이를 관련업소에 배포해줄 것을 요청할 수 있다. 다만, 필요한 경우에는 시·도 및 한국관광협회중앙회(지역별 관광협회를 포함한다)와 한국여행업협회에서도 시·도 및 한국관광협회중앙회와 한국여행업협회를 수신처로 하는 별지 제1호서식의 신고엽서를 제작하여 관련업소에 배포할 수 있다.

③ 각 시·도 및 한국관광협회중앙회와 한국여행업협회는 신고센터 전화번호의 변경이나 기타 추가수요가 발생한 때에는 한국관광공사에 전화번호의 변경이나 게시용 안내문 및 신고엽서의 추가 공급을 요청할 수 있다.

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

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

② 한국관광공사사장은 별지 제6호서식에 의거 매년 관광불편신고종합분석결과를 다음연도 2월말까지 작성하여 문화체육관광부장관에게 제출하여야 한다.

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

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

제14조((유효기간) 이 훈령은 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령훈령 제248호)에 따라 이 훈령을 발령한 후의 법령이나 현실 여건의 변화 등을 검토하여야 하는 2015년 8월 31일까지 효력을 가진다.

부 칙

① (시행일) 이 규정은 발령한 날로부터 시행한다.

【 별지:1호서식 】

(앞면)

P O S T C A R D

우편요금
수취인 후납부담
도장

관광불편신고(의견)엽서
Tourist Complaint(Feedback) Report
観光苦情申告(ご意見)用ハガキ
旅游投诉(意见)卡

성명/Name
お名前/姓名
국적/Nationality / 国籍
전화번호/Tel
電話/电话
주소/Address
住所/地址
E-mail

To : Tourist Complaint Center
Korea Tourism Organization
観光苦情申告センター
旅游投诉中心
한국관광공사 관광불편신고센터
K.P.O. Box 903, Seoul

1 0 0 - 6 0 9

(뒷면)

발생일자(시간)

Date of Occurrence (time)

発生日付(時間)

发生日期(时间)

신고대상

Name of Establishment/Business concerned

申告の対象

申告的对象

여행불편사항과 건의내용을 구체적으로 작성해주시오.

Please give as much information as you can.

申告の対象(店名、タクシー番号など)、場所などについて、具体的にかつ正確にご記入お願い申し上げます。

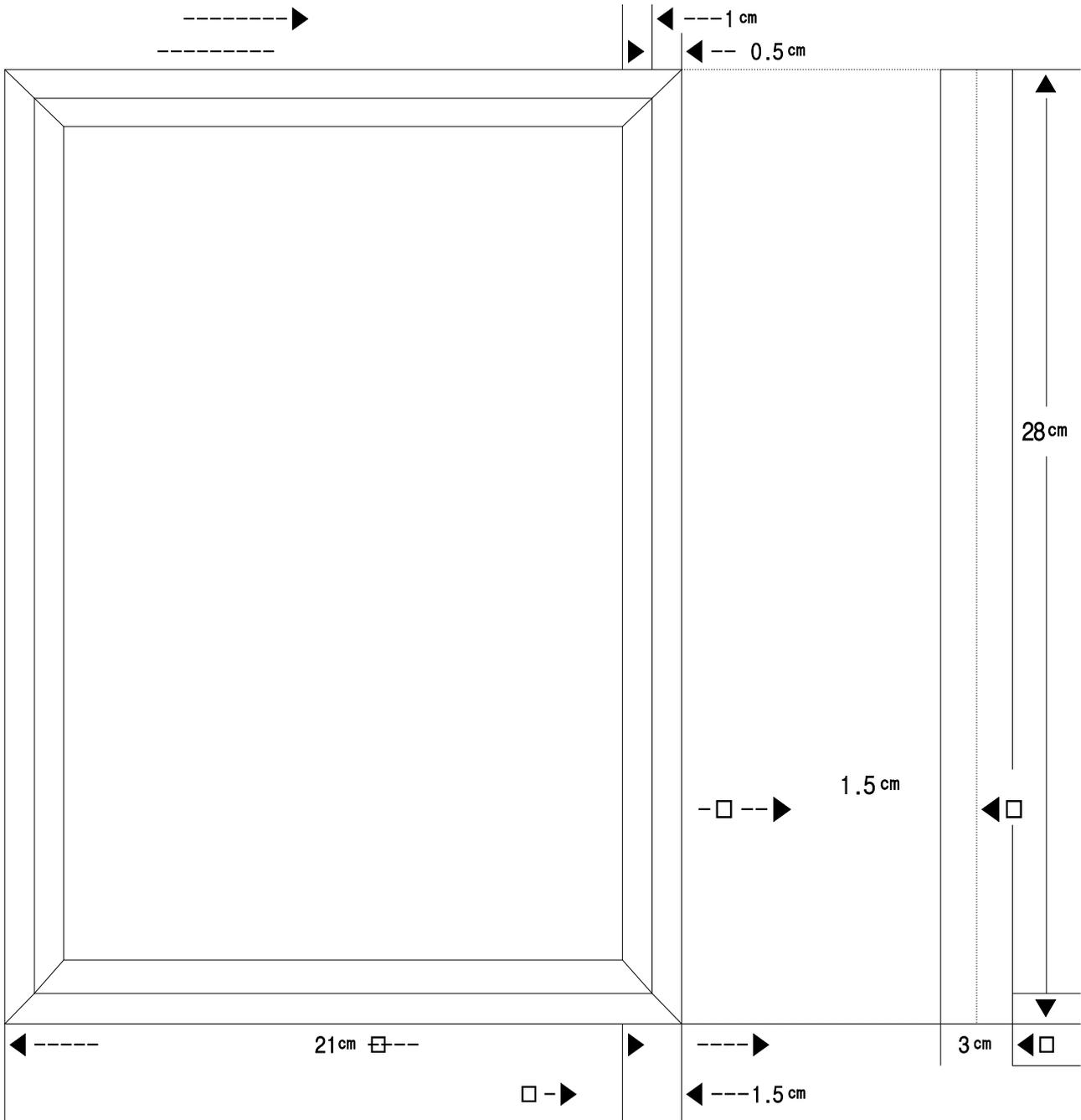
希望具体而正确地告诉我们的申告对象(职种、商号名、的士车牌号等)、发生日期、场所等等

(별표1)

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

【별표2】

게시용액자 사양서



1. 규모 : 가로 21cm × 세로 28cm

2. 재료 : 테-목재(백색 페인트)

전면-유리, 후면-합판(유동식접착목재 받침대)

관광불편신고 접수처리 대장

(별지 2호서식)

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

신고사항 처리결과

(별지 : 3호서식)

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

기 관 명

(전화번호)

200

수신 :

(수신처 보존기간)

참조 :

발신명의: (인)

제목 : 관광불편신고처리 현황

(별지 : 4호 서식)

구분 유형별	접 수			처 리 내 용								
	전기 이월	당기 접수	계	기관이송		직접처리		처리불가		계		
				전기 이월	당기 접수	전기 이월	당기 접수	전기 이월	당기 접수	전기 이월	당기 접수	
계												

기 관 명

(전화번호)

수신 :

참조 :

제목 : 신고접수 및 조치결과 집계표

(별지 : 5호 서식)

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

3. 전국 관광불편신고센터 현황

기 관 명		전 화	주 소
1	한국관광공사	1330	강원도 원주시 세계로 10
2	서울특별시(관광정책과)	02-2133-2812	서울특별시 중구 덕수궁길 15 서소문별관
3	부산광역시(관광마이스과)	051-888-5185	부산광역시 연제구 중앙대로 1001
4	대구광역시(관광과)	053-803-3901	대구광역시 중구 국채보상로 648
5	인천광역시(관광진흥과)	032-440-4045	인천광역시 남동구 정각로 29
6	광주광역시(관광진흥과)	062-613-3634	광주광역시 서구 내방로 111
7	대전광역시(관광진흥과)	042-270-3981	대전광역시 서구 둔산로 100
8	울산광역시(관광진흥과)	052-229-3893	울산광역시 남구 중앙로 201
9	경기도(관광과)	031-8008-3332	경기도 수원시 팔달구 효원로 1
10	강원도(관광마케팅과)	033-249-3367	강원도 춘천시 중앙로 1
11	충청북도(관광항공과)	043-220-3962	충청북도 청주시 상당구 상당로 82
12	충청남도(관광산업과)	041-635-2443	충남 홍성군 홍북면 충남대로 21
13	전라북도(관광총괄과)	063-280-2710	전라북도 전주시 완산구 효자로 225
14	전라남도(관광정책과)	061-286-5243	전라남도 무안군 삼향읍 남악리 오룡길1
15	경상북도(관광진흥과)	053-950-2805	대구광역시 북구 연암로 40
16	경상남도(관광진흥과)	055-211-4816	경상남도 창원시 의창구 중앙대로 300
17	제주특별자치도(관광정책과)	064-710-3344	제주특별자치도 제주시 문연로 6
18	속초시(관광과)	033-639-2541	강원도 속초시 중앙로 183
19	경주시(관광컨벤션과)	054-779-6984	경상북도 경주시 양정로 260
20	아산시(문화관광과)	041-540-2544	충청남도 아산시 시민로 456
21	공주시(문화관광과)	041-840-8068	충청남도 공주시 봉황로 1
22	통영시(관광과)	055-650-4614	경상남도 통영시 통영해안로 515
23	부여군(문화관광과)	041-830-2242	충청남도 부여군 부여읍 사비로 33
24	여행불편처리센터(KATA)	1588-8692	서울특별시 마포구 마포대로 49 성우빌딩 1206호

4. 지자체 자체 신고 접수 현황

구분	유형	처리내용			건수
		기관이송	직접처리	처리불가	
서울특별시	미통보				
부산광역시	미통보				
대구광역시	숙박	1	0	0	1
	여행사	0	2	0	2
	감사내용	0	1	0	1
	총	1	3	0	4
대전광역시	미통보				
울산광역시	안내표지판	0	2	0	2
	기타	0	7	0	7
	총	0	9	0	9
광주광역시	미통보				
인천광역시	숙박	0	1	0	1
	음식점	0	2	0	2
	관광종사원	0	2	0	2
	안내표지판	0	5	0	5
	기타	0	18	0	18
	감사내용	0	1	0	1
	기타(불편 외 사항)	0	11	0	11
	총	0	40	0	40
경기도	미통보				
강원도	숙박	2	32	0	34
	여행사	0	3	0	3
	음식점	0	36	0	36
	택시	1	1	0	2
	버스	0	11	0	11
	철도 및 선박	1	0	0	1
	관광종사원	1	8	0	9
	안내표지판	0	22	0	22
	기타	5	77	1	83
	감사내용	0	20	0	20
	여행소감	0	10	0	10
	기타(불편 외 사항)	0	30	0	30
	총	10	250	1	261
경상북도	미통보				
경상남도	미통보				

구분	유형	처리내용			건수
		기관이송	직접처리	처리불가	
전라북도	숙박	1	2	0	3
	음식점	1	0	0	1
	안내표지판	0	2	0	2
	기타(불편 외 사항)	0	1	0	1
	총	2	5	0	7
전라남도	숙박	1	23	0	24
	음식점	0	36	0	36
	택시	0	2	0	2
	버스	0	1	0	1
	관광종사원	0	25	0	25
	안내표지판	0	22	0	22
	분실 및 도난	0	4	0	4
	기타	4	106	0	110
	감사내용	0	48	0	48
	여행소감	0	30	0	30
	기타(불편 외 사항)	0	14	0	14
	총	5	311	0	316
충청북도	미통보				
충청남도	미통보				
제주특별자치도	숙박	12	10	0	22
	여행사	10	1	0	11
	쇼핑	4	1	0	5
	음식점	13	0	0	13
	택시	0	9	0	9
	버스	0	15	0	15
	관광지	14	11	0	25
	관광종사원	5	11	0	16
	공항 및 항공	1	0	0	1
	렌터카	0	19	0	19
	기타	16	12	0	28
	기타(불편 외 사항)	13	8	0	21
	총	88	97	0	185
경주시	숙박	0	2	0	2
	여행사	0	1	0	1
	음식점	0	1	0	1
	버스	0	1	0	1
	관광종사원	0	3	0	3
	기타	3	11	0	14
	감사내용	0	1	0	1
총	3	20	0	23	
아산시	접수 건 없음				

구분	유형	처리내용			건수
		기관이송	직접처리	처리불가	
공주시	쇼핑	1	0	0	1
	버스	0	1	0	1
	기타(불편 외 사항)	0	1	0	1
	총	1	2	0	3
통영시	숙박	0	2	0	2
	음식점	0	5	0	5
	버스	0	3	0	3
	철도 및 선박	0	4	0	4
	관광종사원	0	4	0	4
	안내표지판	0	3	0	3
	기타	0	16	0	16
	여행소감	0	1	0	1
	기타(불편 외 사항)	0	25	0	25
	총	0	63	0	63
부여군	미통보				

2014 관광불편신고 종합분석서

발행일 : 2015년 2월

발행처 : 한국관광공사

(220-170) 강원도 원주시 세계로 10

담당부서 : 관광인프라기획팀

TEL : 033-738-6317

FAX : 033-738-3620

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

※ 본 자료는 pdf 파일로 홈페이지에 게시되어 있습니다.

인쇄 : 웃고문화사 (Tel : 033-748-6577)

<비매품>

