

이 자료는 **즉시** 사용하시기 바랍니다.

배포일	2018년 10월 10일(수) (총 6쪽)	담당부서	서울지원 서비스팀
		담당자	홍인수 팀장 (02-3460-3041) 박지민 차장 (02-3460-3044)

## 잇단 여행사 폐업으로 인한 소비자피해 주의!

- 계약 시 보증보험 가입 여부 등 확인해야 -

최근 (주)탑항공 등 잇단 여행사 폐업으로 소비자피해가 증가하고 있어 각별한 주의가 필요하다.

한국소비자원(원장 이희숙)에 따르면, 최근 폐업한 4개 여행사\* 관련 소비자 불만상담이 2018.1.1.부터 9.30.까지 1372소비자상담센터\*\*에 총 773건 접수된 것으로 나타났다.

\* (주)탑항공, 더좋은여행(주), (주)e온누리여행사, (주)싱글라이프투어

\*\* 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터(국번없이 1372)로 소비자단체·한국소비자원·광역지자체가 참여하여 상담을 수행

이러한 현상은 온라인 기반 글로벌 여행사의 국내 진출, 중소형 여행업체의 난립 등으로 업체 간 경쟁이 심화되면서 출혈경쟁에 따른 경영악화가 주요 원인으로 보인다.

### □ 4개 여행사 관련 소비자불만상담 지난해 동기간 대비 705.2% 증가

폐업한 4개 여행사 관련 소비자불만상담은 9월 말 기준 773건으로, 같은 기간 전체 여행 관련 소비자불만상담(18,968건)의 4.1%를 차지했으며, 지난해 동기간(96건)에 비해 705.2% 증가한 것으로 나타났다.

#### [ 여행 관련 소비자불만상담 접수 현황 ]

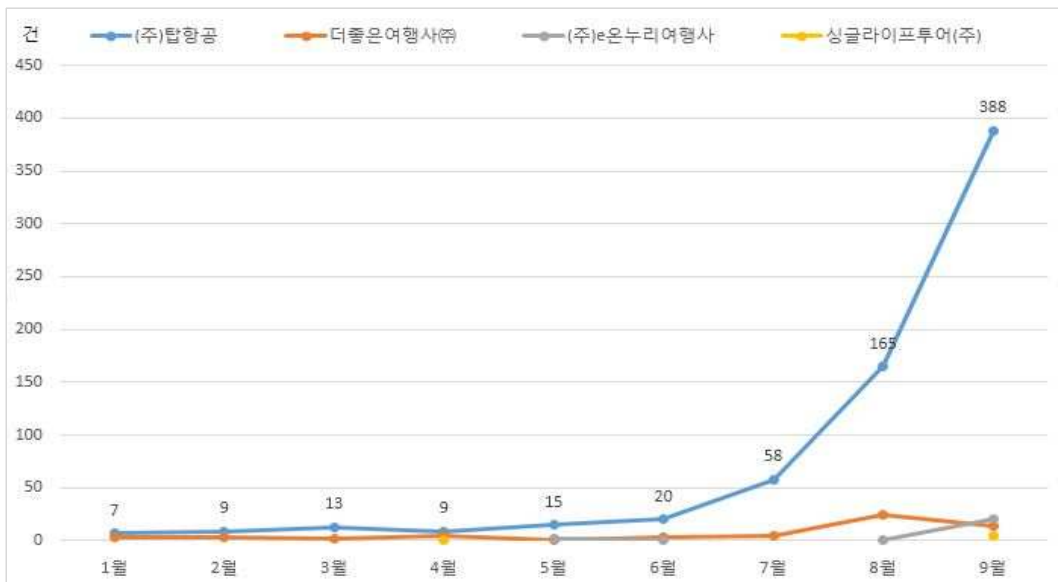
(단위 : 건)

구분	2017년		2018년 (1월~9월)
	전체	1월~9월	
<b>여행</b>	24,670	18,964	18,968
<b>4개 여행사</b>	112	96	773
(주)탑항공(2018.10.1. 폐업)	90	76	684
더좋은여행(주)(2018.9.5. 폐업)	19	18	59
(주)e온누리여행(2018.9.3. 폐업)	-	-	24
(주)싱글라이프투어(2018.9.28. 폐업)	3	2	6

올해 7월부터 4개 여행사 관련 소비자불만상담이 급증하기 시작했으며, 업체 별로는 (주)탑항공 > 더좋은여행(주) > (주)e온누리여행 > (주)싱글라이프 순으로 많이 접수됐다. 상담이유별로는 '환급' 관련 상담이 대다수를 차지했다.

4개 여행사 관련 소비자불만상담 총 773건 중 홈쇼핑을 통해 판매된 상품 관련은 17건으로, 더좋은여행(주)이 10건, (주)e온누리여행이 7건인 것으로 나타났다.

[ 4개 여행사 관련 소비자불만상담 월별 접수 현황 ]



### □ 여행사가 가입한 영업보증보험을 통해 보상청구 가능

폐업 등으로 사업자와 연락이 되지 않을 경우, 여행사로부터 직접 피해보상을 받기 어려우므로 피해를 입은 소비자들은 우선 해당 여행사가 영업보증보험에 가입되어 있는지 확인하는 것이 필요하다. 가입된 경우에는 한국여행업협회를 통해 각 여행사들이 가입한 영업보증보험으로 보상청구를 해야 한다.

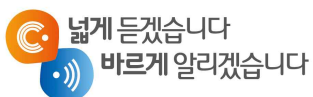
한국여행업협회에 피해를 신고하면 제출된 서류를 기반으로 협회가 보험사에 보상을 청구하게 되고, 보험사가 협회에 지급을 통보하면 피해대금 지급절차가 진행된다.

### □ 계약 전 영업보증보험 가입 여부와 가입 액수 확인 필요

이처럼 예기치 못한 여행사 폐업으로 인한 소비자피해를 예방하기 위해서는 계약 전 소비자들의 각별한 주의가 필요하다.

한국소비자원은 소비자피해 예방을 위해 ▲계약 시 사업자가 영업보증보험에 가입되어 있는지 확인하고, 가입액수가 소액일 경우 피해보상액이 적을 수 있으므로

▲보증보험 가입 액수가 여행규모에 비해 소액이 아닌지를 살펴볼 것 ▲여행  
대금은 신용카드 할부로 결제하고 ▲여행 완료 시까지 여행계약서, 입금증 등의  
증빙서류를 보관하여 추후 분쟁 발생에 대비할 것을 당부했다.



위 자료를 인용하여 보도할 경우에는  
출처를 표기하여 주시기 바랍니다.  
[www.kca.go.kr](http://www.kca.go.kr)



## < 불임 > 폐업 4개 여행사 관련 소비자불만상담 현황

### 1 소비자불만상담 접수 현황

- 최근 폐업한 4개 여행사 관련 소비자불만상담은 9월 말 기준 총 773건으로, 같은 기간 전체 여행 관련 소비자불만상담(18,968건)의 4.1%를 차지했으며, 지난해 동기간(96건)에 비해 705.2% 증가된 것으로 나타남.

#### [ 여행 관련 소비자불만상담 접수 현황 ]

(단위 : 건)

구분	2017년		2018년 (1월~9월)
	전체	1월~9월	
여행	24,670	18,964	18,968
4개 여행사	112	96	773
(주)탑항공(2018.10.1. 폐업)	90	76	684
더좋은여행(주)(2018.9.5. 폐업)	19	18	59
(주)e온누리여행(2018.9.3. 폐업)	-	-	24
(주)싱글라이프투어(2018.9.28. 폐업)	3	2	6

- 올해 7월부터 4개 여행사 관련 소비자불만상담이 증가하기 시작했으며, 업체 별로는 (주)탑항공 > 더좋은여행(주) > (주)e온누리여행 > (주)싱글라이프 순으로 많이 접수됨. 상담이유별로는 '환급' 관련 상담이 대다수를 차지함.

#### [ 4개 여행사 관련 소비자불만상담 월별 접수 현황 ]

(단위 : 건)

구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	계
(주)탑항공	7	9	13	9	15	20	58	165	388	684
더좋은여행(주)	3	3	2	4	1	3	5	24	14	59
(주)e온누리여행	-	-	-	-	2	1	-	1	20	24
(주)싱글라이프투어	-	-	-	1	-	-	-	-	5	6

- 총 773건 중 홈쇼핑을 통해 판매된 상품 관련은 17건으로, 더좋은여행(주)이 10건, (주)e온누리여행이 7건인 것으로 나타남.

## [사례1] 여행 출발 직전 여행사의 폐업 통보

- A씨(40대, 여)는 2018.7.24. 홈쇼핑을 통해 (주)온누리여행사의 다낭 여행상품(2018.9.4. 출발 예정)을 2,396,000원에 계약함. 출발 1일 전인 2018.9.3. 저녁 여행사로부터 경영악화로 인해 폐업한다는 문자를 받고 대응방법을 문의함.

## [사례2] 사업자의 여행취소에 대한 위약금 미지급

- B씨(20대, 여)는 2018.6.12. 소셜커머스를 통해 더좋은여행(주)의 국외여행상품(2018.8.8. 출발 예정)을 407,400원에 계약함. 출발 6일 전인 2018.8.2. 여행 취소 통보를 받고 여행사로부터 여행대금 환급과 30%의 취소 위약금을 배상받기로 했으나 위약금 지급이 지연되어 대응방법을 문의함.

## [사례3] 예약 취소한 항공권 구입대금 미환급

- C씨(20대, 남)는 2018.6.20. (주)탑항공을 통해 인천-도쿄 왕복 항공권을 598,600원에 구입함. 2018.7.5. 개인사정으로 취소를 요청한 후 환급 수수료 66,000원을 여행사에 지급했으나, 환급을 약속한 60일이 경과한 후에도 회사사정이 어렵다며 환급이 지연되어 대응방법을 문의함.

## [사례4] 여행 출발 직전 여행사의 부도 통보

- D씨(40대, 남)는 2018.8.9. (주)싱글라이프투어와 몰디브 여행상품(2018.9.24. 출발 예정)을 15,289,400원에 계약함. 출발 4일 전인 2018.9.20. 여행사는 부도로 인해 현지에 여행자금을 전달하지 못하여 여행계약을 이행할 수 없다고 일방적으로 통보하며 추후 보증보험을 통해 피해보상을 청구하라고 하여 대응방법을 문의함.

### 3

## 피해보상절차

- ☐ 여행사 폐업으로 피해를 입은 소비자\*들은 한국여행업협회를 통해 각 여행사들이 가입한 영업보증보험으로 보상을 청구할 수 있음.

\* NS홈쇼핑, SK스토아, 신세계티비쇼핑 구매자는 홈쇼핑 업체를 통해 접수

### < 최근 폐업한 4개 여행사 피해신고 접수기간 >

(주)온누리여행사, 더좋은여행(주) : 2018.9.10.~2018.11.9.

(주)싱글라이프투어, (주)탑항공 : 10월 중 경향신문 및 한국여행업협회 홈페이지에 접수 공고 예정

- ☐ 피해보상 절차

- 여행피해 공고 후 피해신고 접수(60일 이상) → 제출서류 검토 및 보험사 보상 청구 → 보험사 서류심사, 결정 → 보험사가 한국여행업협회에 지급통보 → 피해 신고인에게 피해대금 지급

※ 여행사의 영업보증보험 : 직전 사업연도의 매출액 규모에 따라 「관광진흥법 시행규칙」에 의해 가입 액수 결정

### 4

## 소비자 주의사항

- ☐ **계약 전 여행사의 영업보증보험 가입 및 액수를 반드시 확인한다.**

- 여행사 폐업 시 영업보증보험에 가입되어 있지 않거나 가입액수가 소액인 경우 피해보상이 어려울 수 있으므로, 계약 전 여행사의 영업보증보험 가입 여부와 액수를 반드시 확인한다.

- ☐ **여행 대금의 일부만 계약금으로 지급하고 기간을 두고 완납한다.**

- 여행계약과 동시에 여행 대금을 완납할 경우, 피해금액이 커질 수 있으므로, 가능하면 일부 금액만 계약금으로 지급한 후 기간을 두고 대금을 완납한다.

- ☐ **대금 납부는 신용카드 할부결제를 이용한다.**

- 여행대금이 20만원 이상인 경우에는 신용카드로 3개월 이상 할부 결제한다. 만약, 여행 일정 등이 계약내용과 다르게 이행되었을 때 신용카드회사를 상대로 항변권을 행사할 수 있고, 계약 7일 이내 청약철회가 가능하다.

- ☐ **여행 완료 시까지 여행계약서, 일정표, 입금증 등 증빙서류를 보관한다.**

- 소비자피해 발생 시 이를 입증하려면 여행계약서, 일정표, 입금증 등 증빙서류가 필요하므로, 여행 완료 시까지 관련 자료를 잘 보관하여 향후 분쟁 발생에 대비하도록 한다.