
 <b>한국소비자원</b> Korea Consumer Agency		<h1>보도자료</h1> <p>“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</p>		2018 평창 동계올림픽대회 및 동계패럴림픽대회 <b>하나 된 열정</b> <b>하나 된 대한민국</b> 	
이 자료는 <b>즉시</b> 사용하시기 바랍니다.					
배포일	2017년 12월 20일(수) (총 5쪽)	담당부서	한국소비자원 시장조사국 거래조사팀		
		담당자	구경태 팀장 (043-880-5691) 박용석 전문위원 (043-880-5692)		
		담당부서	한국관광공사 국민관광본부 국민해외여행팀		
		담당자	우병희 팀장 (033-738-3551) 홍정희 차장 (033-738-3555)		

## 국외여행상품의 정보제공 개선으로 소비자권의 향상 기대

- ‘정보제공 표준안’ 참여사 이행률 평균 96.2%로 모두 권고기준 준수 -

올해 우리 국민의 출국자 수가 약 2,600만명 이상으로 예상된다. 이에 한국소비자원, 한국관광공사 및 한국여행업협회는 국외여행 소비자 권익 향상을 위한 「국외여행상품 정보제공 표준안」(이하 ‘정보제공 표준안’) 사업을 '14년 7월 이후 공동으로 추진하여 왔다. 올해 5월 1단계 사업(패키지상품)이 완성된 가운데, 종합여행사들의 정보제공 실태를 조사한 결과, 참여 여행사의 적극적인 협조로 정보제공 표준안 사업이 안정적 단계로 진입한 것으로 보인다.

### <국외여행상품 정보제공 표준안 사업>

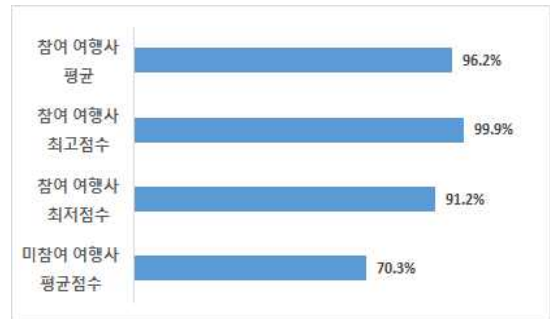
- (주요내용) ① 상품가격·계약취소·숙박·선택관광·쇼핑 등 여행상품의 핵심정보를 명확하게 표시하기 위한 ‘정보제공 표준안’ 마련('14.7), ② 1단계 표준안 개선 완료 후, 참여 여행사에 대해 3개 관계기관이 인정한 ‘표준안 참여 마크’ 부여('17.5), ③ 주요 표준안 내용(50개 항목)에 대한 이행 실태조사 실시(권고 이행률 90% 설정, 미만시 미 준수 간주 및 ‘참여마크’ 취소)
- (표준안 참여 여행사) 내일투어, 노랑풍선, 레드캡투어, 롯데관광개발, 모두투어, 세종, 여행박사, 온누리투어, 웹투어, 인터파크투어, 자유투어, 참좋은여행, KRT, 투어2000, 하나투어, 한진관광, 현대드림투어(총 17개). 단, 이중 3개사(내일투어, 세종, 현대드림투어)는 소비자 대상 패키지상품을 판매하지 않아 조사 대상에서 제외

### □ 참여사 평균 이행률 96.2%, 레드캡투어 매우 우수(99.9%)

15개 여행지 여행상품의 정보제공 표준안 이행 실태를 조사한 결과, 14개 참여 여행사의 평균 이행률이 96.2%로 나타났고, 참여 여행사 모두 관계기관이 권고한 이행률 90% 이상을 달성하여 정보제공 표준안을 준수하고 있는 것으로 나타났다. 특히, 레드캡투어의 경우 99.9%의 이행률로써, 여행상품 정보제공 표준안 준수율이 가장 높은 것으로 나타났다.

종합여행사 중 정보제공 표준안 미참여 여행사(4개)의 평균 이행률은 70.3%에 불과하여, 참여 여행사와 분명한 대조를 이루었다. 14개 참여 여행사 모두 이행률이 90% 이상인 반면, 미참여 여행사 4곳 중 3곳이 90% 미만으로 나타났다.

<정보제공 표준안 이행률>



#### □ 일본 여행상품 이행률이 97.3%로 가장 높아

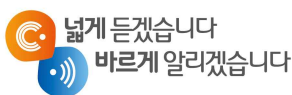
참여 여행사 여행상품을 여행지별로 조사한 결과, 일본 여행상품의 표준안 이행률이 97.3%로 가장 높은 반면, 미주 여행상품은 93.7%로 상대적으로 낮게 나타나 향후 미주 여행상품의 정보제공 개선이 필요한 것으로 조사되었다.

구분	일본	대양주	중국	기타 중화권	유럽	동남아	미주
표준안 이행률(%)	97.3	97.1	96.8	96.7	96.5	96.0	93.7
여행지 상품수	14	28	42	28	28	42	28

#### □ 에어텔 상품 확대 등 정보제공 표준안 사업 확대 필요

정보제공 표준안 이행실적이 1단계(패키지상품)에서 우수한 결과로 나타났으나, 국외여행상품은 항공, 숙박, 음식, 쇼핑 등의 서비스가 복합적으로 작용하기 때문에 소비자 피해 예방을 위한 지속적인 노력이 중요하다. 따라서 국외여행상품의 현지 서비스 운영 실태조사 등을 통해 정보제공 수준을 한층 더 강화하는 것과 함께, 최근 증가하고 있는 변형 여행상품(예 : 에어텔 등)에 대해서도 정보제공 표준안 사업을 확대(2단계)할 필요가 있다.

한국소비자원과 한국관광공사 및 한국여행업협회는 국외여행상품에 대한 소비자 권익을 향상시키는 것이 정보제공 표준안 사업의 궁극적 취지라는 전제 아래, 이후에도 국외여행상품 정보제공을 지속적으로 개선하기 위한 공동사업을 한층 더 강화할 계획이라고 밝혔다.



위 자료를 인용하여 보도할 경우에는  
출처를 표기하여 주시기 바랍니다.  
www.kca.go.kr



## < 붙임 >

### 1 정보제공 표준안 이행점검 실태조사 결과

#### □ 조사개요

- 조사대상 : 18개 종합여행사(표준안 참여사 14개, 미 참여사 4개)의 15개 여행지 '17년 12월 출발 예정 여행상품의 홈페이지(온라인) 광고 내용(전체 264개)
- 조사내용 : 정보제공 표준안에 근거한 상품정보의 적정 제공 여부(표시광고) 점검
- 조사실시 : 조사업체(한국 갤럽)에서 온라인으로 체크리스트 실태 조사('17.9.25~10.27)
- 표준안 인정마크 최소 기준 : 90%('17.4. 참여 여행사 협의)

#### □ 지역별 조사 결과

지역군	여행지	조사대상 상품			이행률(%)	
		전체	참여사	미참여사	참여사	미참여사
① 중국	①북경	17	14	3	96.7	77.3
	②상해	17	14	3	97.0	73.3
	③장가계	18	14	4	96.6	70.0
	소계(평균)	52	42	10	96.8	73.2
② 일본	④오사카·교토	17	14	3	97.3	79.3
③ 동남아	⑤방콕·파타야	18	14	4	96.0	66.5
	⑥하노이·하롱베이	18	14	4	95.7	66.5
	⑦양코르왓트	18	14	4	96.3	65.5
	소계(평균)	54	42	12	96.0	66.2
④ 기타 중화권	⑧홍콩·마카오	18	14	4	97.0	65.5
	⑨대만	18	14	4	96.4	65.0
	소계(평균)	36	28	8	96.7	65.3
⑤ 유럽	⑩서유럽	18	14	4	96.6	69.0
	⑪동유럽	18	14	4	96.4	68.0
	소계(평균)	36	28	8	96.5	68.5
⑥ 미주	⑫미 서부	17	14	3	93.4	78.0
	⑬미 동부	17	14	3	94.0	73.3
	소계(평균)	34	28	6	93.7	75.7
⑦ 대양주	⑭괌	18	14	4	98.0	71.5
	⑮호주·뉴질랜드	17	14	3	96.1	74.0
	소계(평균)	35	28	7	97.1	72.6
계(평균)		264	210	54	96.2	70.3

## 2 정보제공 표준안 실태 조사 체크리스트(항목)

구분	주요 항목	세부 체크리스트(50개)
용어의 적정 사용	경비	①가이드경비의 명확한 구분 표시, ②가이드 경비 금액의 표시, ③매너팁의 금액 표시 제한, ④공동경비 표시 제한
	선택관광	⑤자율선택사항 표시, ⑥‘의무성 선택’ 표현의 제한, ⑦이동과 밀접 연관된 선택관광 미 선택시 대체 이동방법 표시
	숙박	⑧확정·미정의 불확실한 표현 제한, ⑨확정시 세부 정보, ⑩미정시 이미지(사진) 제한, ⑪미정시 확정 예고의 적정한 표시
필수 고지 정보 제공	판매자·여행 업자 책임	⑫상품 판매자와 여행업자의 책임 표시
	최소출발인원	⑬최소출발인원 표시, ⑭최소출발인원 미충족시 배상 표시
	계약 취소	⑮취소수수료 기준 표시, ⑯특별약관 적용시 취소수수료 및 동의절차 표시
	주요 사항 확정/미정	⑰출발·여행일정·상품가격·항공·숙박·인솔자(가이드)의 표시, ⑱여행일정 변경 및 동의절차의 표시
	선택관광	⑲대체일정 표시, ⑳대체일정 세부내용의 적정 표시, ㉑대체일정 관련 부적정 표현 제한
핵심 정보 일괄 표시	쇼핑	㉒쇼핑 정보의 인지 용이 표시, ㉓쇼핑 횟수 표시, ㉔쇼핑 품목 표시, ㉕쇼핑 시간 표시, ㉖반품·환불 가능 표시, ㉗환불절차 및 방법의 적정 표시, ㉘반품·환불 관련 책임 회피성 표현 제한
	일괄표시 유의사항	㉙핵심정보일괄표시의 광고 전면 표시, ㉚핵심정보일괄표시의 인지 용이 표시, ㉛클릭시 팝업 또는 직접 기재란 작동, ㉜출력 기능 작동
	연합 여부 보증보험	㉝단독·연합 여부 표시 ㉞영업보증보험 표시, ㉟기획여행보증보험 표시
	여행경비	㊱경비 총액 표시, ㊲유류할증료 표시, ㊳연령 구분(성인/아동) 구분 표시, ㊴현지 필수경비 표시
	최소출발인원, 취소수수료	㊵최소출발인원 기준 표시, ㊶취소수수료 부과기준 표시, ㊷특별약관 적용시 안내 및 동의절차 표시
	확정/미정 정보	㊸주요 확정·미정 정보의 표시
	쇼핑	㊹일정에 포함된 쇼핑 횟수, ㊺쇼핑 품목, ㊻쇼핑정보의 세부 확인 안내 표시
	안전정보	㊼여행경보단계 표시, ㊽여행지 안전에 대한 상세 정보 표시
법제도 준수	여행경비 총액	㊾여행경비 총액 내역의 표시
	여행일정	㊿여행일정 표시

### 3 국외여행상품 정보제공 표준안 사업 추진 경과

- ① 관계기관(한국소비자원, 한국관광공사, 한국여행업협회) 및 12개 여행사의 국외 여행상품 품질 개선을 위한 「국외여행상품 정보제공 표준안」 실천 협약 체결('13.11)
- ② 정보제공 표준안 실천 협약 주체의 협의를 거쳐, 공급자(사업자)와 소비자 가이드라인을 중심으로 한 정보제공 표준안 시행('14.7)
- ③ 현지 선택관광 운영 시 소비자의 자율적 선택 관광 보장을 위한 중국·동남아 선택 관광 운영 개선('15.11)
- ④ 5개 여행사와 추가적으로 정보제공 표준안 실천협약 체결('15.12)
- ⑤ 정보제공 표준안 사업 1단계(패키지상품) 완성 및 참여 인정 마크 부여('17.5)
- ⑥ 정보제공 표준안 1차(예비) 이행 실태 조사 및 자율시정 권고('17.8)
- ⑦ 정보제공 표준안 이행 실태조사 및 정보제공 표준안 준수 여부 결정('17.11)

### 4 정보제공 표준안 참여 인정 마크 및 참여 여행사 현황

#### ① 참여마크



#### ② 참여 여행사 현황(17개 여행사)

