

이 자료는 **7월 25일(수) 10:00부터** 보도 가능합니다.

배포일	2018년 7월 25일(수) (총 25쪽)	담당	한국소비자원 서울지원 서비스팀
			홍인수 팀 장 (02-3460-3041) 서영호 과 장 (02-3460-3046)
			공정거래위원회 소비자정책국 소비자안전정보과
			인민호 과 장 (044-200-4418) 예윤주 사무관 (044-200-4419)

“휴가철 숙박, 여행, 항공 소비자 피해 주의!”

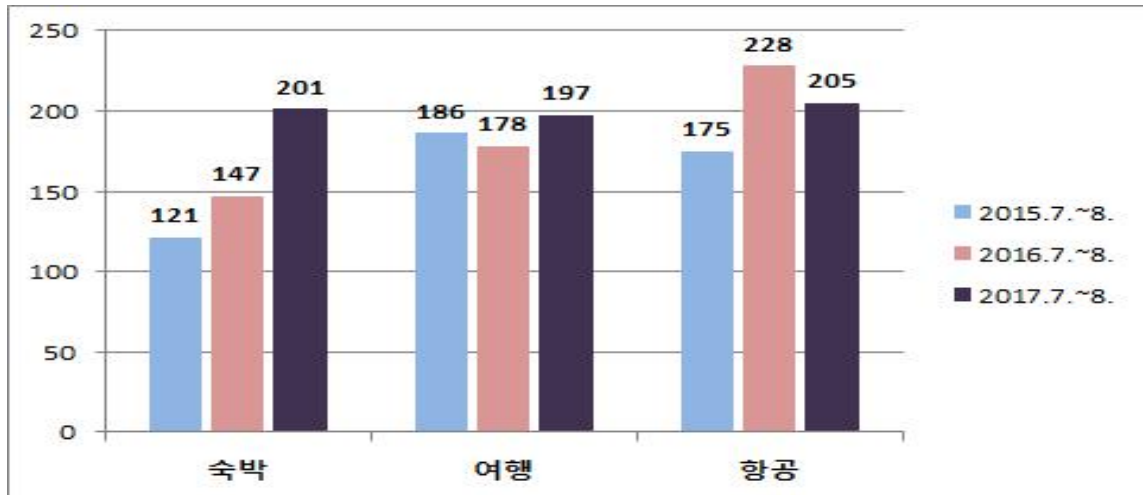
- 소비자자원 · 공정위, 여름 휴가철 소비자 피해주의보 발령 -

■ 한국소비자원(원장 이희숙)과 공정거래위원회(위원장 김상조)는 휴가철을 맞아 소비자 피해가 빈발할 것으로 우려되는 숙박, 여행, 항공 분야에 피해주의보를 공동으로 발령하였다.

- 숙박, 여행, 항공 등 휴양·레저 분야에서의 소비자 피해는 여름 휴가철인 7~8월에 빈발하고, 그 건수도 매년 증가하는 것으로 나타나 피서 여행을 준비 중인 소비자들의 각별한 주의가 요구된다.

< 7·8월 소비자 피해구제 접수 현황(2015년~2017년) >

(단위 : 건)



※ 최근 3년(2015~2017년) 간 7·8월 숙박·여행·항공 피해구제 접수 건(1,638건)은 전체 접수 건(8,111건)의 20.2% 차지
- 숙박(25.3%), 여행(19.8%), 항공(17.8%)

■ 소비자들은 이번 주의보에 담긴 피해 사례와 유의사항을 참고하여 비슷한 피해를 입지 않도록 주의하여야 한다.

1

소비자 피해 주요사례

- 소비자원과 공정위에 따르면 숙박, 여행, 항공 등 휴양·레저 분야에서의 소비자 피해는 특히 여름 휴가철인 7~8월에 빈발하고, 그 건수도 매년 증가하는 것으로 나타났다.

* 숙박, 여행, 항공 관련 피해구제 접수현황(소비자원) : ('15년)2,170건→('16년) 2,796건 → ('17년) 3,145건

- 대표적인 소비자 피해 유형은 예약을 취소하거나 변경할 때 해당 업체가 환급을 지연·거부하거나, 업체가 여행일정을 일방적으로 변경하는 등 계약을 불이행하는 경우이다.

<< 품목별 주요 피해사례 >>

- (숙박시설) 숙박업소의 위생불량 및 관리불량 등의 사유로 소비자가 예약을 취소한 경우에도 숙박료 환급을 거부하였다.
- (여행상품) 건강상의 이유로 예약을 취소한 경우에도 환급을 거부하였거나, 여행(기획여행) 중 관광일정을 일방적으로 변경 또는 취소하고 쇼핑을 강요하였다.
- (항공이용) 항공기 운항 지연으로 인해 소비자 피해가 발생하였는데도 운항 지연에 대한 납득할만한 증빙자료도 없이 보상을 거부하였다.

【사례1 : 숙박】

- A씨는 예약한 펜션의 방 상태가 홈페이지 사진과 다르고 비위생적이며, 화재감지기도 휴지로 막혀 기능을 하지 못해 펜션 측에 이의를 제기하니 추가금액을 지불하면 다른 방으로 바꿔주겠다고 함. 하지만, 다른 방 역시 깨끗하지 않아 투숙할 수 없다고 판단하여 환급을 요구했으나 거부함.

【사례2 : 여행】

- E씨는 2017.6.10. 4,378,000원 상당의 국외여행(2017.8.2~8.6) 계약을 체결하고 계약금 300,000원을 결제함. 2017.7.9. 사고로 다리를 다쳐 6주 진단을 받고 2017.7.11. 여행사에 계약금 환급을 요구하였으나 취소수수료가 계약금을 초과한다며 환급을 거부함.

【사례3 : 항공】

- I씨는 인천-괘 왕복항공권을 구매하여 괘-인천 항공편을 이용 중 14시간이 지연되어 항공사에 보상을 요구하였으나, 항공사는 증빙자료도 없이 안전 운항을 위한 예견치 못한 정비 때문이었다고 주장하며 보상을 거부함.

- 이와 같이 7~8월에 소비자 피해가 빈발하는 것은 여름 휴가기간에 휴양·레저 분야의 수요가 급증함에 따라, 수요가 공급을 일시적으로 초과하는 공급자 위주의 시장이 형성되기 때문인 것으로 분석된다.
- 이에 따라, 소비자원과 공정위는 휴가철 소비자 피해를 예방하기 위하여 아래와 같은 유의사항을 숙지하여 줄 것을 당부하였다.

2

소비자 유의사항

<< 상품 선택 단계 >>

- 상품을 선택할 때에는 가격, 조건, 상품정보, 업체정보 등을 종합적으로 비교하여 신중하게 결정해야 한다.
- (숙박) 누리집(홈페이지) 게시 가격과 숙박예약 대행사업자가 게재한 가격이 상이할 수 있으므로 가격과 조건을 꼼꼼하게 비교하고 선택한다.
- (여행) 업체 부도 등으로 여행이 취소되는 경우가 있으므로 등록된 업체인지, 영업보증보험에 가입되어 있는지 등을 확인한다.
※ 여행업자의 등록 유무나 보증보험 가입 여부, 가입기간, 가입금액 등은 해당 여행사 관할 시·군·구 관광과로 문의하거나 한국여행업협회(KATA) 홈페이지(www.kata.or.kr)에서 '회원사 검색 → 여행사명 클릭'을 통해 확인 가능하며, 행복드림 열린소비자포털(www.consumer.go.kr)에서도 조회 가능(상품안전정보→여행사 보험가입정보)

<< 예약 및 결제 단계 >>

- 예약 및 결제 전에는 반드시 업체의 환급·보상기준을 확인해야 한다.
- (숙박) 숙박예정일 변경 등 예약을 변경·취소할 경우를 대비하여 예약 전 개별 환급규정을 꼼꼼히 확인한다.

- (여행) 특약사항이 있는 여행상품의 경우, 계약해지 시 계약금을 환급받지 못하게 될 수 있으므로 특약내용을 반드시 확인한다.
- (항공) 얼리버드, 땡처리 등 할인항공권의 경우 환급수수료가 높게 책정되는 경우가 있으므로 구매 전 환급조건을 꼼꼼히 확인한다.
- ※ 구매 후에는 여권 상 영문성명, 여정, 스태오버(경유지 체류) 등의 예약내용 변경이 불가하거나 변경 시 추가요금이 발생할 수 있으므로 결제 전 예약 내용을 한 번 더 확인한다.

<< 피해 발생 단계 >>

- 피해를 입은 소비자는 계약서와 영수증, 그리고 사진, 동영상 등 증빙 자료를 확보하고 이를 보상이 완료될 때까지 보관하고 있어야 한다.
- (숙박) 예약취소 시점, 취소 당사자, 계약해지 사유 등을 입증하지 못할 경우 보상받기 어려우므로 증빙자료를 반드시 확보해야 한다.
- (항공) 항공 이용과정에서 위탁수하물 파손, 분실, 인도 지연 시에는 공항 내 항공사 직원에게 즉시 피해사실을 신고해야 한다.

3

상담 및 피해구제 안내

- 소비자 피해가 발생하면, 소비자 상담 콜센터인 ‘1372소비자상담센터 (국번없이 1372, www.ccn.go.kr)’ 또는 ‘행복드림 열린소비자포털(모바일 앱, www.consumer.go.kr)’을 통해 거래내역, 증빙서류 등을 갖추어 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.
- 또한, 피서지 바가지 요금, 자릿세 청구 등 부당한 요금징수로 피해를 입은 경우에는 영수증 등 입증자료를 확보하여 피서지 관할 시·군·구청 및 경찰서에 신고할 수 있다.

- 소비자원과 공정위는 여름휴가를 이용해 숙박, 여행 등을 계획하고 있는 소비자들이 이번 피해주의보에 담긴 피해 사례와 유의사항을 숙지하여 비슷한 피해를 입지 않도록 주의할 것을 당부하였다.
 - 휴가철 발생하는 소비자 피해사례의 상당수가 미흡한 정보제공으로 발생하는 것인 만큼, 사업자들도 가격, 시설, 거래조건 등에 대한 정확한 정보를 소비자들이 알기 쉬운 곳에 표시하고,
 - 이용약관이 표준약관이나 소비자분쟁해결기준과 다른 경우, 이를 사전에 소비자들에게 명확히 고지하는 것이 중요하다고 덧붙였다.
- 아울러, 숙박시설, 음식점 등에 예약을 했다가 연락 없이 나타나지 않는 경우, 사업자는 물론 해당 서비스를 이용하고자 하는 다른 소비자들도 피해를 볼 수 있으므로,
 - 소비자들도 휴가계획 변경 시 가급적 빨리 해당 업체에 연락하여 예약을 취소하는 등 성숙한 소비문화가 정착될 수 있도록 노력할 것도 함께 당부하였다.

※ 첨부 : 1. 품목별 소비자 피해 현황 및 주요사례
2. 품목별 소비자분쟁해결기준

< 첨부1 > 품목별 소비자 피해 현황 및 주요사례

1 숙박

가. 소비자 피해 현황

- 최근 3년간 숙박 관련 소비자 피해구제 건수는 매년 증가 추세로 연평균 25.3%가 7~8월 여름 휴가철에 접수됨.
- 2016년 7~8월 접수된 숙박 관련 소비자피해 건수는 전년대비 21.5%가 증가하였고, 2017년 7~8월에는 전년대비 36.7%가 증가하는 등 매년 피해가 다발하고 있음.

<2015년~2017년 숙박 관련 피해구제 접수 현황>

구분	총건수	7,8월	
		건수(%)	전년대비 증감률
2015	425	121(28.5)	-
2016	603	147(24.4)	21.5%
2017	829	201(24.2)	36.7%
계	1,857	469(25.3)	-

나. 소비자 피해 유형

- 계약불이행이나 계약취소 시 환급 거부 등 계약관련(86.8%)이 대부분이고, 부당행위(5.0%), 품질·A/S(2.6%) 등의 순으로 나타남.

<2015년~2017년 숙박 관련 피해구제 신청 이유>

피해 유형	계약 관련*	부당 행위	품질·A/S	표시·광고·약관	안전 관련	가격·요금	기타	계
2015	374	26	6	5	10	3	1	425
2016	493	41	24	16	18	10	1	603
2017	745	26	19	22	7	6	4	829
계(%)	1,612 (86.8)	93 (5.0)	49 (2.6)	43 (2.3)	35 (1.9)	19 (1.0)	6 (0.3)	1,857 (100.0)

* 계약불이행(불완전이행), 계약해제·해지·청약철회 거부, 위약금 과다청구 등

다. 소비자 피해 주요사례

□ 위생 불량 및 관리 소홀로 해지 요청을 하였으나 이를 거절한 사례

【사례1】

- ◇ A씨는 예약한 펜션의 방 상태가 홈페이지 사진과 다르고 비위생적이며, 화재감지기도 휴지로 막혀 기능을 하지 못해 펜션 측에 이의를 제기하니 추가금액을 지불하면 다른 방으로 바꿔주겠다고 함. 하지만, 다른 방 역시 깨끗하지 않아 투숙할 수 없다고 판단하여 환불을 요구했으나 거부함.

【사례2】

- ◇ B씨는 카라반을 이용하기로 한 당일 해당 카라반을 확인하니 예약한 인원을 수용할 수 있는 규모가 아니었으며, 수영장은 홈페이지 사진과 다르게 낡고 허름하였음. 또한, 여름이었음에도 털 담요 및 극세사 이불이 비치되어 있고, 식탁 밑은 잡초가 자라있는 등 관리가 제대로 되어있지 않음에도 업체는 책임을 회피하여 20분 만에 퇴실하면서 환불을 요구했으나 거부함.

□ 예약 후 취소 시 부당하게 환불을 거부한 사례

【사례3】

- ◇ C씨는 2017.7.6. 숙박예약 대행업체를 통해 호텔 숙박(2017.7.31.~8.2.)을 예약하고 166,000원을 지급함. 개인사정으로 이용예정일 19일 전인 2017.7.12. 예약취소를 하였으나, 결제 시 팝업 등을 통해 예약취소가 불가함을 안내 하였다고 하며 환불을 거부함.

【사례4】

- ◇ D씨는 2017.8.1. 숙박예약 대행업체를 통해 리조트(2017.8.7.~8.11.)와 펜션(2017.8.11.~8.13.)을 예약함. 2017.8.6. 숙박시설이 위치한 지역에 태풍이 상륙할 예정인 것을 확인하고 예약취소를 하였으나 성수기 취소 약관을 이유로 리조트는 전액 환불이 불가하고 펜션은 위약금 50% 공제 후 환불 하겠다고 함.

2

여행

가. 소비자 피해 현황

- 최근 3년 간 여행 관련 소비자 피해구제 건수는 매년 증가 추세로 연평균 19.8%가 7~8월 여름 휴가철에 접수됨.
- 2016년 7~8월 접수된 여행 관련 소비자피해 건수는 전년대비 소폭 감소(△4.3%)하였으나 2017년 7~8월에는 전년대비 10.7%의 증가 폭을 보임.

〈2015년~2017년 여행 관련 피해구제 접수 현황〉

구분	총건수	7,8월	
		건수(%)	전년대비 증감률
2015	845	186(22.0)	-
2016	931	178(19.1)	△ 4.3%
2017	1,064	197(18.5)	10.7%
계	2,840	561(19.8)	-

나. 소비자 피해 유형

- 계약불이행이나 계약취소 시 환급 거부 등 계약관련(84.7%)이 대부분 이고, 부당행위(7.7%), 품질·A/S(3.8%) 등의 순으로 나타남.

〈2015년~2017년 여행 관련 피해구제 신청 이유〉

피해 유형	계약 관련*	부당 행위	품질·A/S	표시·광고·약관	안전 관련	가격·요금	기타	계
2015	722	78	12	1	13	4	15	845
2016	764	88	36	6	24	11	2	931
2017	920	53	60	6	12	8	5	1,064
계(%)	2,406 (84.7)	219 (7.7)	108 (3.8)	13 (0.5)	49 (1.7)	23 (0.8)	22 (0.8)	2,840 (100.0)

* 계약불이행(불완전이행), 계약해제·해지·청약철회 거부, 위약금 과다청구 등

다. 소비자 피해 주요사례

□ 건강상 이유로 예약을 취소함에도 환급을 거부한 사례

【사례5】

- ◇ E씨는 2017.6.10. 4,378,000원 상당의 국외여행(2017.8.2~8.6) 계약을 체결하고 계약금 300,000원을 결제함. 2017.7.9. 사고로 다리를 다쳐 6주 진단을 받고 2017.7.11. 여행사에 계약금 환급을 요구하였으나 취소수수료가 계약금을 초과한다며 환급을 거부함.

【사례6】

- ◇ F씨는 2018.2.12. 신혼여행 계약(2018.5.27.~6.3.)을 체결하고 504만원을 지급함. 2018.4.13. 배우자가 임신으로 비행 탑승이 불가하다는 의사 소견으로 여행사에 환급을 요구하니 84만원의 위약금을 공제해야 한다고 주장함.

□ 현지 가이드가 불성실하게 진행하고 일부 일정을 누락한 사례

【사례7】

- ◇ G씨는 2017.8.23.부터 4박5일간 국외여행을 진행하였는데 현지 가이드가 관광지 안내를 성실하게 하지 않음. 또한, 기본 관광지를 누락하였으며 선택관광도 계획대로 이행하지 않아 여행사에 배상을 요구하였으나 거부함.

가. 소비자 피해 현황

- 최근 3년 간 항공서비스 관련 소비자 피해구제 건수 중 연평균 17.8%가 7~8월 여름 휴가철에 접수됨.
- 2016년 7~8월 접수된 항공 관련 소비자피해 건수는 전년대비 30.3%나 증가하였다가 2017년 7~8월에는 전년대비 다소 감소(△ 10.1%)하였지만 여전히 200건 이상의 많은 피해가 발생함.

〈2015년~2017년 항공 관련 피해구제 접수 현황〉

구분	총건수	7,8월	
		건수(%)	전년대비 증감률
2015	900	175(19.4)	-
2016	1,262	228(18.1)	30.3%
2017	1,252	205(16.4)	△ 10.1%
계	3,414	608(17.8)	

나. 소비자 피해 유형

- 계약불이행이나 계약취소 시 환급 거부 등 계약관련(84.9%)이 대부분이고, 부당행위(7.9%), 품질·A/S(3.1%) 등의 순으로 나타남.

〈2015년~2017년 항공 관련 피해구제 신청 이유〉

피해 유형	계약 관련*	부당 행위	품질·A/S	표시·광고·약관	안전 관련	가격·요금	기타	계
2015	766	88	10	3	6	9	18	900
2016	1,042	131	38	19	12	17	3	1,262
2017	1,090	51	59	16	9	22	5	1,252
계(%)	2,898 (84.9)	270 (7.9)	107 (3.1)	38 (1.1)	27 (0.8)	48 (1.4)	26 (0.8)	3,414 (100.0)

* 계약불이행(불완전이행), 계약해제·해지·청약철회 거부, 위약금 과다청구 등

다. 소비자 피해 주요사례

□ 출발일로부터 91일 전 취소에도 과도한 위약금을 요구한 사례

【사례8】

- ◇ H씨는 여행사를 통해 프라하-모스크바-인천 편도항공권을 1,215,200원에 구입함. 개인사정으로 출발일 91일전 구매취소 요청하자 여행사 및 항공사는 78,000원만 환급함.

□ 항공기 운항 지연에 따른 보상을 증빙자료 없이 거부한 사례

【사례9】

- ◇ I씨는 인천-괘 왕복항공권을 구매하여 괘-인천 항공편을 이용 중 14시간이 지연되어 항공사에 보상을 요구하였으나, 항공사는 증빙자료도 없이 안전운항을 위한 예견치 못한 정비 때문이었다고 주장하며 보상을 거부함.

□ 위탁수하물 파손에 따른 보상을 거부한 사례

【사례10】

- ◇ J씨는 도쿄→인천 항공편을 이용하여 인천공항에 도착 후 수하물 확인 중 가방이 파손된 것을 확인하고 항공사에 배상을 요구하였으나, 항공사는 수하물의 파손정도가 경미한 수준임을 주장하며 배상을 거부함.

< 첨부2 > 주요 품목별 소비자분쟁해결기준

1. 숙박 : 호텔, 여관, 펜션, 민박, 휴양림, 오토캠핑장, 캠핑장 등

숙박업 (1-3)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 성수기 주중 ① 소비자의 책임있는 사유로 인한 계약해제 - 사용예정일 10일 전까지 취소 또는 계약체결당일 취소 - 사용예정일 7일 전까지 취소 - 사용예정일 5일 전까지 취소 - 사용예정일 3일 전까지 취소 - 사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소 ② 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제 - 사용예정일 10일 전까지 취소 - 사용예정일 7일 전까지 취소 - 사용예정일 5일 전까지 취소 - 사용예정일 3일 전까지 취소 - 사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소	○ 계약금 환급 ○ 총요금의 10% 공제후 환급 ○ 총요금의 30% 공제후 환급 ○ 총요금의 50% 공제후 환급 ○ 총요금의 80% 공제후 환급 ○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 총요금의 10% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 30% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 50% 배상 ○ 손해배상	* 성수기는 사업자가 약관에 표시한 기간을 적용하되 약관에 관련 내용이 없는 경우에는 다음의 기간을 적용함. .여름시즌: 7.15~8.24 .겨울시즌: 12.20~2.20 * 주말 : 금요일· 토요일 숙박, 공휴일 전일 숙박 * 소비자가 사용당일 사용예정시간까지 통보가 없는 경우에는 사용당일 취소로 봄.

숙박업 (2-3)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
<p>2) 성수기 주말</p> <p>- 소비자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제 .사용예정일 10일 전까지 취소 또는 계약체결당일 취소 .사용예정일 7일 전까지 취소 .사용예정일 5일 전까지 취소 .사용예정일 3일 전까지 취소 .사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소</p> <p>- 사업자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제 .사용예정일 10일 전까지 취소 .사용예정일 7일 전까지 취소 .사용예정일 5일 전까지 취소 .사용예정일 3일 전까지 취소 .사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소</p>	<p>○ 계약금 환급 ○ 총요금의 20% 공제후 환급 ○ 총요금의 40% 공제후 환급 ○ 총요금의 60% 공제후 환급 ○ 총요금의 90% 공제후 환급</p> <p>○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 총요금의 20% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 40% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 60% 배상 ○ 손해배상</p>	
<p>3) 비수기 주중</p> <p>- 소비자의 귀책사유로 인한 계약해제 .사용예정일 2일 전까지 취소 .사용예정일 1일 전까지 취소 .사용예정일 당일 취소 또는 연락 없이 불참</p> <p>- 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제 .사용예정일 2일 전까지 취소 .사용예정일 1일 전까지 취소 .사용예정일 당일 취소</p>	<p>○ 계약금 환급 ○ 총요금의 10% 공제 후 환급 ○ 총요금의 20% 공제 후 환급</p> <p>○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 총요금의 10% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 20% 배상</p>	

숙박업 (3-3)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
4) 비수기 주말 - 소비자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제 .사용예정일 2일 전까지 취소 .사용예정일 1일 전까지 취소 .사용예정일 당일 취소 또는 연락 없이 불참 - 사업자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제 .사용예정일 2일 전까지 취소 .사용예정일 1일 전까지 취소 .사용예정일 당일 취소	○ 계약금 환급 ○ 총요금의 20% 공제 후 환급 ○ 총요금의 30% 공제 후 환급 ○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 총요금의 20% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 30% 배상	
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	* 기후변화 또는 천재지변으로 숙박업소 이용이 불가한 경우는 기상청이 강풍·풍랑·호우·대설·폭풍해일·지진해일·태풍·화산주의보 또는 경보(지진포함)를 발령한 경우로 한정됨
6) 거짓, 과장 또는 기만적인 표시·광고를 한 경우	○ 계약금 환급	

2. 여행

가. 국내여행

국내여행 (1-3)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 여행취소로 인한 피해 - 여행사의 귀책사유로 여행사가 취소하는 경우 <당일여행인 경우> .여행개시 3일전까지 통보 시 .여행개시 2일전까지 통보 시 .여행개시 1일전까지 통보 시 .여행당일 통보 및 통보가 없는 경우 <숙박여행인 경우> .여행개시 5일전까지 통보 시 .여행개시 2일전까지 통보 시 .여행개시 1일전까지 통보 시 .여행당일 통보 및 통보가 없는 경우	○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 요금의 10% 배상 ○ 계약금 환급 및 요금의 20% 배상 ○ 계약금 환급 및 요금의 30% 배상 ○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 요금의 10% 배상 ○ 계약금 환급 및 요금의 20% 배상 ○ 계약금 환급 및 요금의 30% 배상	* 국내여행 표준약관과 동일하게 규정함.

국내여행 (2 - 3)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
- 여행자의 귀책사유로 여행자가 취소하는 경우 <당일여행인 경우> .여행개시 3일전까지 통보 시 .여행개시 2일전까지 통보 시 .여행개시 1일전까지 통보 시 .여행개시 당일 취소하거나 연락 없이 불참할 경우 <숙박여행인 경우> .여행개시 5일전까지 통보 시 .여행개시 2일전까지 통보 시 .여행개시 1일전까지 통보 시 .여행개시 당일 취소하거나 연락 없이 불참할 경우	○ 전액 환불 ○ 요금의 10% 배상 ○ 요금의 20% 배상 ○ 요금의 30% 배상 ○ 전액 환불 ○ 요금의 10% 배상 ○ 요금의 20% 배상 ○ 요금의 30% 배상	
- 여행사의 계약조건 위반으로 여행자가 여행계약을 해지하는 경우(여행전) <당일여행인 경우> .여행개시 3일전까지 계약조건 변경 통보 시 .여행개시 2일전까지 계약조건 변경 통보 시 .여행개시 1일전까지 계약조건 변경 통보 시 .여행개시 계약조건 변경통보 또는 통보가 없을 시	○ 계약금 환불 ○ 계약금 환불 및 요금의 10% 배상 ○ 계약금 환불 및 요금의 20% 배상 ○ 계약금 환불 및 요금의 30% 배상	

국내여행 (3-3)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
<p><숙박여행인 경우></p> <p>.여행개시 5일전까지 계약조건 변경 통보 시</p> <p>.여행개시 2일전까지 계약조건 변경 통보 시</p> <p>.여행개시 1일전까지 계약조건 변경 통보 시</p> <p>.여행당일 계약조건 변경통보 또는 통보가 없을 시</p> <p>- 여행참가자 수의 미달로 여행사가 여행을 취소하는 경우 (사전 통지기일 미준수)</p> <p>- 천재지변, 전란, 정부의 명령, 운송·숙박기관 등의 파업·휴업 등으로 여행의 목적을 달성할 수 없는 사유로 취소하는 경우</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 및 계약금의 100% (위약금) 배상</p> <p>○ 계약금 환급</p>	
2) 여행사의 계약조건 위반으로 인한 피해(여행 후)	○ 여행자가 입은 손해배상	
3) 여행사 또는 여행종사자의 고의 또는 과실로 인한 여행자의 피해	○ 여행자가 입은 손해배상	
4) 여행 중 위탁수하물의 분실, 도난, 기타사고로 인한 피해	○ 여행자가 입은 손해배상	
5) 여행사의 고의·과실로 인해 여행일정의 지연 또는 운송 미완수	○ 여행자가 입은 손해배상	* 운송수단의 고장, 교통사고 등 운수업체의 고의·과실에 의한 경우도 포함함.

나. 국외여행

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

국 외 여 행(2-2)

분쟁 유형	해결 기준	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 대체되는 경우</p> <p>- 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 환급받지 못하였음을 소비자에게 입증하는 경우와 별도의 비용 지출이 없음을 입증하는 경우는 제외함.</p>

3. 항공

가. 국내여객

항공(국내여객) (1-2)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 위탁수하물의 분실·파손·지연	○ 손해배상 (항공운송 약관에 의거 배상 또는 국제항공 운송에 있어서의 일부 규칙 통일에 관한 협약 및 상법에 따른다.)	* 수하물가격신고 후 증가요금을 지급한 경우 신고 가격으로 배상함.
2) 운송 불이행(Overbooking, No-Record 등). 다만, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기 점검을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 증명한 경우에는 제외	○ 체재필요 시 적정 숙식비 등 경비부담	* 목적지 도착 기준 * 운송 불이행의 주요 면책사유의 구체적인 개념은 다음과 같음 - 국토교통부에서 정하고 있는 항공기 점검이란 국토교통부가 인가한 항공기 정비에 관한 정비기준을 말함 - 기상사정이란 항공기가 운행할 수 없는 악천후 등의 기상상태를 말함 - 공항사정이란 공항시설등의 문제로 인하여 항공사업자가 소비자에 대한 운송서비스를 제공하지 못하는 것을 말함

항공(국내여객) (1-2)		
분쟁유형	해결기준	비고
<ul style="list-style-type: none"> - 대체편이 제공된 경우 . 1시간 이후 ~ 3시간 이내 대체편 제공 시 . 3시간 이후 대체편 제공 시 - 대체편을 제공하지 못한 경우 3) 운송지연. 다만, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기점검을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항공기 접속관계, 안정운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 증명한 경우에는 제외 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 불이행된 해당구간 운임의 20% 배상 ○ 불이행된 해당구간 운임의 30% 배상 ○ 불이행된 해당구간 운임 환급 및 해당 구간 항공권 또는 교환권 제공 ○ 체제필요 시 적정 숙식비 등 경비부담 	<ul style="list-style-type: none"> - 항공기 접속관계란 전편 항공편의 지연 및 결항이 다음 연결편에 영향을 미치는 것을 말함 - 안전운항을 위한 예견하지 못한 조치란 항공운송사업자가 채무불이행을 방지하기 위하여 합리적으로 요구되는 조치를 하는 것이 불가능한 상태에서 이루어진 조치를 말함 * 대체편은 12시간 이내 제공된 경우를 말함.(타 항공사 포함) * “운임”은 소비자(항공교통이용자)가 구입한 소매가격(구입가)을 말하며, 이때 유류할증료, 공항이용료, 기타 수수료 등은 제외한 금액을 말함 * 목적지 도착 기준

항공(국내여객) (2-2)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
<ul style="list-style-type: none"> - 1시간 이상 ~ 2시간 이내 운송지연 - 2시간 이상 ~ 3시간 이내 운송지연 - 3시간 이상 운송지연 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 지연된 해당구간 운임의 10% 배상 ○ 지연된 해당구간 운임의 20% 배상 ○ 지연된 해당구간 운임의 30% 배상 	
<p>4) 항공권 미사용 시 환급 조건</p> <ul style="list-style-type: none"> - 여객사정으로 항공권 유효기간 만료 전 (또는 약관에서 별도로 정한 기간 이내) 환급 요구 시 <p>.항공권 전부 미사용 시</p> <p>.항공권 일부 사용 시</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 항공권 구입금액에서 취소 수수료를 공제한 차액 환급 ○ 항공권 구입금액에서 사용 구간 적용운임 및 취소수수료를 공제한 차액 환급 	<p>* 취소시한 이내에 예약을 취소하지 않은 경우 위약금을 공제함.</p>
<p>5) 항공권 분실 시 환급조건</p> <ul style="list-style-type: none"> - 대체항공권을 구입하지 않은 경우 <p>.전부 미사용 분실항공권</p> <p>.일부사용 분실항공권</p> <ul style="list-style-type: none"> - 대체항공권을 구입한 경우 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 지급운임 전액 환급 ○ 탑승구간 적용운임 공제 후 환급 ○ 대체항공권 구입금액 환급 	<p>* 분실항공권 환급은 항공운송약관에서 정한 기간 이내에 분실신고 및 본인 또는 타인에 의해 미사용 또는 미환급 확인 및 추후 이중 사용 발생 시 배상동의 후 환급함.</p> <p>* 분실항공권과 동일한 항공사 및 동일구간 이용조건</p>

나. 국제여객

항공(국제여객) (1 - 3)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 위탁수하물의 분실·파손·지연 등	<ul style="list-style-type: none"> ○ 손해배상 (항공운송약관에 의거 배상 또는 국제항공운송에 있어서의 일부 규칙 통일에 관한 협약 및 상법에 따른다.) 	* 수하물가격 신고 후 종가요금을 지급한 경우 신고가격으로 배상함.
2) 항공권 미사용 시 환급조건 - 여객사정으로 항공권 유효기간 만료 전(또는 약관에서 별도로 정한 기간 이내) 환급 요구 시 . 항공권 전부 미사용 시 . 항공권 일부 미사용 시	<ul style="list-style-type: none"> ○ 항공권 구입금액에서 취소수수료를 공제한 차액환급 ○ 항공권 구입금액에서 사용구간 적용운임 및 취소수수료를 공제한 차액환급 	* 취소시한 이내에 예약취소하지 않은 경우 취소수수료 공제, 적용서비스요금 및 통신비 소요 시 통신비를 운임에서 공제함.
3) 항공권 분실 시의 환급조건 - 대체항공권을 구입하지 않은 경우 . 전부 미사용 분실항공권 . 일부사용 분실항공권	<ul style="list-style-type: none"> ○ 지급운임 전액 환급 ○ 탑승구간 적용운임 공제 후 환급 	* 분실항공권 환급은 항공운임약관에서 정한 기간 이내에 분실신고 및 본인 또는 타인에 의해 미사용 또는 미환급 확인 및 추후 이중사용 발생 시 배상동의 후 환급함.

항공(국제여객) (2-3)

분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
<ul style="list-style-type: none"> - 대체항공권(동일구간)을 구입한 경우 - 분실항공권 재발행 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 대체항공권 구입금액 환급 ○ 탑승구간을 제외한 미사용 구간 항공권 발행 	<ul style="list-style-type: none"> * 분실항공권과 동일한 항공사, 구간 및 등급 이용 조건 * 본인 또는 타인에 의해 이중사용 발생 시 배상 동의 및 적용서비스요금 (재발행수수료) 여객부담 조건
<p>4) 운송 불이행(Overbooking, No-Record 등). 다만, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기점검을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항공기 접속관계, 안정운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 증명한 경우에는 제외</p> <p>① 대체편이 제공된 경우</p> <ul style="list-style-type: none"> - 운항시간 4시간 이내 . 2시간 이후 ~ 4시간 이내 대체편 제공 시 . 4시간 초과 대체편 제공 시 - 운항시간 4시간 초과 . 2시간 이후 ~ 4시간 이내 대체편 제공 시 . 4시간 초과 대체편 제공 시 <p>② 대체편을 제공하지 못한 경우</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 체재필요 시 적정숙식비 등 경비부담 ○ USD 200 배상 ○ USD 400 배상 ○ USD 300 배상 ○ USD 600 배상 ○ 불이행된 해당구간 운임 환급 및 USD 600 배상 	<ul style="list-style-type: none"> * 목적지 도착 기준 * 각 항공사에서 정하고 있는 탑승수속 마감시간 이후 도착자는 제외 * 보상기준 금액은 최고한도임(체제필요시 적정숙식비 등 경비 포함) * 운항시간 4시간을 운항거리 3,500km와 동일하게 적용함.

항공(국제여객) (3-3)

분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
<p>③ 대체편 제공을 여객이 거부한 경우</p>	<p>○ 불이행된 해당구간 운임 환급 및 ①의 규정에 준하여 최초 대체편 제공가능시기를 산정하여 배상</p>	<p>* 목적지 도착기준</p>
<p>5) 운송지연. 다만, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기점검을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항공기 접속관계, 안정 운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 증명한 경우에는 제외</p> <p>- 2시간 이상~4시간 이내 운송지연</p> <p>- 4시간 이상~12시간 이내 운송지연</p> <p>- 12시간 초과 운송지연</p>	<p>○ 체재필요 시 적정 숙식비 등 경비부담</p> <p>○ 지연된 해당구간 운임의 10% 배상</p> <p>○ 지연된 해당구간 운임의 20% 배상</p> <p>○ 지연된 해당구간 운임의 30% 배상</p>	