

 한국소비자원 Korea Consumer Agency	<h1>보도자료</h1> <p>“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</p>	 페이스북 @kcanews
		 인스타그램 @kca.go.kr
이 자료는 9월 24일(화) 15시부터 사용하시기 바랍니다.		
배포일	2019년 9월 24일(화) (총 6쪽)	담당부서 시장조사국 거래조사팀 담당자 최재희 팀장 (043-880-5691) 김광진 과장 (043-880-5693)

해외여행 소비자 권익보호를 위한 여행사 CEO 회의 개최

- ‘국외여행상품 정보제공 표준화’ 성과 점검 및 안전한 여행문화 정착 방안 논의 -

한국소비자원(원장 이희숙)은 ‘국외여행상품 정보제공 표준화’(이하 ‘정보제공 표준화’) 사업의 성과를 점검하고 안전한 여행문화 정착을 위해 9월24일(화) 한국관광공사(사장 안영배), 한국여행업협회(회장 오창희), 사업 참여 여행사들과 함께 CEO 회의를 개최했다.

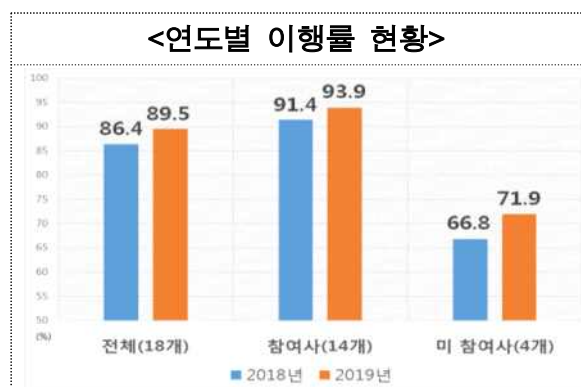
‘정보제공 표준화’ 사업은 여행사 홈페이지에서 제공하는 각종 경비, 취소수수료, 선택관광, 쇼핑, 안전정보 등의 상품정보를 표준화하여 소비자에게 제공하는 것으로, 해외여행 소비자의 권익을 보호하고 여행업계의 공정한 경쟁을 도모하고자 2013년부터 협업기관 및 사업 참여 여행사들과 함께 추진해왔다.

그동안 사업 참여 여행사들의 ‘정보제공 표준화’ 평균 이행률이 90% 이상 유지되어 해외여행상품에 대한 정확한 정보제공으로 소비자가 안심하고 해외여행을 다녀올 수 있는 여건이 조성됐다.

□ 2019년 평균 이행률, 전년대비 2.5%p 상승 등 가시적 성과 나타나

<조사 개요>	
■ (조사기간)	2019. 5. 16. ~ 2019. 6. 15
■ (조사대상)	‘정보제공 표준화’ 사업 참여사 14개*, 미 참여사 4개**의 여름 성수기(7~8월) 출발 상품
	* 개인 소비자를 대상으로 패키지 상품을 판매하지 않는 3개 참여사와 2019년 추가 참여 2개사는 조사대상에서 제외
	** 미참여사는 조사 대상 패키지를 판매하는 종합여행사 중 선정

올해에는 사업 참여 여행사의 평균 이행률이 93.9%로 작년 91.4% 대비 2.5%p 상승한 것으로 나타났다. 또한, 사업 미 참여 여행사(4개)의 이행률도 71.9%로 작년 66.8% 대비 5.1%p 상승해 ‘정보제공 표준화’ 사업이 여행업계 전반에 긍정적인 영향을 미친 것으로 보인다.



특히, '정보제공 표준화' 사업 이후 해외여행 증가율 대비 소비자 피해구제 접수 증가율은 둔화 추세를 보이고 있다.

< 국외 여행자수 및 소비자 피해구제 접수 현황 >

(괄호는 전년대비 증가율)

구분	2016	2017	2018
국외 여행자수*	2,238만명 (15.9%)	2,649만명 (18.4%)	2,869만명 (8.3%)
소비자 피해구제 접수 건수	860건 (13.3%)	958건 (11.4%)	977건 (2.0%)

* 국민 해외여행객수(한국관광공사)

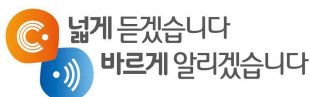
□ '정보제공 표준화' 사업 확대 및 안전 관련 정보제공 평가 항목 강화

이번 CEO 회의에서는 이 같은 성과를 공유하고 사업 참여 여행사의 노고를 치하함과 동시에, 향후 해외여행상품의 지속적인 개선을 위해 기존 17개 사업 참여 여행사 외에 여행사 2곳을 추가하여 실천 협약을 체결했다.

아울러, 현지 여행지에 대한 상세한 안전정보 및 해외여행 안전수칙 정보*를 제공해 보다 안전한 해외여행이 될 수 있도록 안전 관련 정보제공 평가 항목을 강화하기로 했다.

* 한국관광공사, 한국여행업협회 등과 공동으로 마련하여 2020년 이행평가에 반영 예정

한국소비자원 관계자는 “정보제공 표준화 사업이 해외여행상품 정보를 소비자에게 쉽고 명확하게 제공함으로써 소비자와 사업자 간 분쟁을 예방하고 여행산업의 신뢰를 제고하는데 기여할 것으로 기대한다” 라고 밝혔다.



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



< 붙임 >

1 국외여행상품 정보제공 표준화 주요 내용

<국외여행상품 정보제공 표준화 사업 참여 여행사 현황>

- (표준화 사업 참여 여행사) (주)내일투어, (주)노랑풍선, (주)레드캡투어, 롯데관광개발(주), 롯데제이티비(주)*, (주)모두투어네트워크, (주)세중, (주)엔에이치엔여행박사, (주)온누리투어, (주)온라인투어*, 웹투어(주), (주)인터파크, (주)자유투어, 참좋은여행(주), (주)KRT, (주)투어이천, (주)하나투어, (주)한진관광, (주)현대드림투어 등 총 19개 여행사

※ 여행사명은 '가나다'순 정렬, * 2019년 추가 참여 여행사(2개)는 2020년부터 평가 예정

- (국외여행상품 정보제공 표준화) 관련 법·제도에서 소비자에게 제공하도록 정하고 있는 정보 항목을 여행사의 온라인 홈페이지를 통해 명확하고 소비자가 알아보기 쉽게 표준화하여 제공
 - ① 「관광진흥법」 : 여행일정, 여행경비, 최소 출발인원, 보증보험, 여행일정 변경 시 사전 동의, 여행목적지의 여행경보단계 정보 등
 - ② 「중요한 표시·광고사항 고시」 : 여행경비 총액, 가이드 경비(팁), 선택관광 경비(자율적 선택사항인 점을 명시) 정보 등
 - ③ 「전자상거래 등에서의 상품 등의 정보제공에 관한 고시」 : 숙박정보, 선택관광 미 선택시 대체일정, 취소 규정 정보 등
- 제공된 정보의 내용에 모호한 표시와 소비자에게 부당한 의무를 주는 표시를 제한
 - ① 선택관광 : '강력추천', '필수옵션' 등과 같은 의무성 표현을 제한
 - ② 숙박 : 'O성급' 등 기준이 명확하지 않은 등급 등 불확실한 표현 제한
 - ③ 페널티 : 여행일정 및 쇼핑 미 참여시 페널티(추가 비용 요구) 표시 제한

□ 국외여행상품 정보제공 표준안 세부 체크리스트(50개) 및 개정(안)

구분	주요 항목	세부 체크리스트(50개)
용어의 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 적절한 표시
필수정보제공	판매자·여행업자 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
	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
핵심정보일괄 표시	일괄표시 유의사항	㉙핵심정보일괄표시의 광고 전면 표시, ㉚핵심정보일괄표시의 인지 용이 표시, ㉛클릭시 팝업 또는 직접 기재란 작동, ㉜출력 기능 작동
	연합 여부	㉝단독·연합 여부 표시
	보증보험	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
	쇼핑	㊸일정에 포함된 쇼핑 횟수, ㊹쇼핑 품목, ㊺쇼핑정보의 세부 확인 안내 표시
	안전정보	㊻여행경보단계 표시, ㊼여행지 안전에 대한 상세 정보 표시
법제도 준수	여행경비 총액	㊽여행경비 총액 내역의 표시
	여행일정	㊾여행일정 표시
	부당약관 간주 표현 제한	㊿페널티 표시 제한



④7 여행지 안전에 대한 상세 정보 표시	(개정) 현지 여행지의 상세한 안전정보 및 해외여행 안전수칙 정보 제공
------------------------	---

2 정보제공 표준화 사업 추진 경과

□ 국외여행상품 정보제공 표준화 실천 협약식('13.11)

- 관계기관 및 12개 여행사가 국외여행상품의 품질 개선을 위한 정보제공 표준화 실천 사업 결의

□ 국외여행상품 정보제공 표준화 사업 추진('14.7)

- 표준화 실천 협약 주체(관계기관 및 12개 여행사*)의 협의를 거쳐, 공급자(사업자)와 소비자 가이드라인을 중심으로 한 정보제공 표준화를 마련하기로 협의

* 2015.12. 5개 여행사와 추가적으로 정보제공 표준화 사업을 위한 실천협약 체결

□ 국외여행상품 정보제공 표준화 마련('16.12)

- 표준화의 세부 내용 개선을 통해 정보제공 표준화를 마련하고 향후 이행평가에서 평균 90% 이상 참여사에 참여 인정 마크 부여하기로 협의

< 국외여행상품 정보제공 표준화 참여 마크 >



□ 국외여행상품 정보제공 표준화 이행평가 실시('17.~)

- 2016년 마련된 정보제공 표준화 50개 체크리스트에 대해 사업 참여사 및 미 참여사에 대한 이행평가를 실시

□ 국외여행상품 정보제공 표준화 소비자 수용도 조사 실시('18.4)

- 국외여행 정보제공 표준화에 대해 소비자 측면에서의 공감도 점검 및 만족/개선 포인트 발굴

<조사 개요>

- (조사기간) 2019. 5. 16. ~ 2019. 6. 15
- (조사대상) '정보제공 표준화' 사업 참여사 14개*, 미 참여사 4개**의 여름 성수기(7~8월) 출발 상품
 - * 개인 소비자를 대상으로 패키지 상품을 판매하지 않는 3개 참여사와 2019년 추가 참여 2개사는 조사대상에서 제외
 - ** 미참여사는 조사 대상 패키지 상품을 판매하는 종합여행사 중 선정

◇ (표준화 이행률 상승) 2017년부터 표준화 이행실태 조사를 실시하면서, 2018년 일부 항목들에 대해 준수 기준을 강화*했음에도 2019년 평균 이행률은 93.9%으로 전년(91.4%) 대비 2.5%p 상승

* 숙소 리스트 제공, 쇼핑 품목 제공, 확정 일정 제공방법 제공 등

- 또한, 미참여 여행사의 평균 이행률이 71.9%로 전년(66.8%)대비 5.1%p 상승했고, 이는 국외여행상품 정보제공 표준화가 여행 업계 전반으로 긍정적 영향을 미치는 것으로 보임.

구분	전체	①참여사(14개)	②미참여사(4개)	①-②
'18년	86.4	91.4	66.8	24.6
'19년	89.5	93.9	71.9	22.0

- (여행사별 조사 결과) 14개 참여사는 평균 93.9%의 이행률을 보인 반면, 미 참여사의 경우는 71.9%에 그쳤으나, 참여사와 미 참여사의 평균 이행률의 차이가 '18년 평가 대비 2.6%p 감소한 것으로 나타남.

- (상품별 조사 결과) 참여사 기준으로 상품군(국가·지역별)을 보면, 중국 상품(95.3%)의 이행률이 상대적으로 높게 나타났고, 동남아(92.5%) 상품이 상대적으로 낮게 조사됨.

지역군	조사대상 상품			이행률		
	전체	참여사	미참여사	전체	참여사	미참여사
중국	49	40	9	91.3	95.3	73.3
동남아	47	36	11	86.4	92.5	66.4
기타 중화권	33	26	7	89.5	94.6	70.6
유럽	36	28	8	88.9	93.9	71.5
미주	34	28	6	90.6	92.6	81.0
대양주	13	12	1	93.2	94.5	78.0