

여행업 관련 종합적인 법·제도 개선연구

2006. 12



문화관광부

Ministry of Culture and Tourism

목 차

제1장 서 론	7
제1절 연구 배경 및 목적	7
제2절. 연구 범위 및 방법	9
제3절. 연구체계 및 주요 연구 내용	10
 제2장 여행시장 동향 및 여행업 구조 분석	12
제1절 여행업의 특성과 현황	12
제2절 여행시장 동향 및 특성 분석	21
제3절 여행업 구조 및 환경 변화	33
제4절 시사점	4
 제3장 여행업 관련 법·제도 종합 분석	46
제1절 여행업 관련 정책 변화 및 동향 분석	46
제2절 여행업 관련 법·제도 분석	53
제3절 국내외 여행업 관련 법·제도 비교	77
제4절 시사점	101
 제4장 불편 신고 현황 및 전문가 의견 조사 분석	103
제1절 여행 불편 신고 실태 분석	103
제2절 전문가 의견조사	109
 제5장 여행업 관련 법·제도 개선방안	121
제1절 여행업 관련 법·제도 개선안	122
제2절 지침 및 규정 관련 주요 개정안	136
제3절 요약 및 결론	138
 참 고 문 헌	140

표 목차

[표Ⅱ-1] 여행업의 종류 및 등록기준	13
[표Ⅱ-2] 여행업유통의 중간상 형태	19
[표Ⅱ-3] 연도별 외래방문객 입국현황	22
[표Ⅱ-4] 국적별 외래방문객 입국현황	22
[표Ⅱ-5] 연도별 국민 해외여행 추세	24
[표Ⅱ-6] 연도별 국민관광여행 총량	25
[표Ⅱ-7] 연도별 국민관광여행 참가횟수 총량	25
[표Ⅱ-8] 연도별 여행업체 증가추이	26
[표Ⅱ-9] 기획여행신고 현황	26
[표Ⅱ-10] 일반여행업체 유치 및 송출실적	27
[표Ⅱ-11] 상위 10개업체 내국인 송객실적	28
[표Ⅱ-12] 상위 20개업체 외국인 유치실적	29
[표Ⅱ-13] 국내여행기업 증권시장 상장 및 인수·합병 현황	39
[표Ⅲ-1] 여행업 관련 주요 정책 변화와 동향 분석	51
[표Ⅲ-2] 여행업의 종류 및 등록기준	55
[표Ⅲ-3] 여행업 종류에 따른 영업보증금	57
[표Ⅲ-4] 기획여행의 규정	60
[표Ⅲ-5] 관광종사원의 자격	62
[표Ⅲ-6] 여행업 관련 행정처분 기준	63
[표Ⅲ-7] 여행업 관련 과징금 부과기준(수정)	64
[표Ⅲ-8] 국내외 여행표준약관의 주요 내용	66
[표Ⅲ-9] 여행업 관련 소비자피해 보상 규정	68
[표Ⅲ-10] 관광안내사 자격별 등록 현황	73
[표Ⅲ-11] 각국의 관광관련법 및 주요 내용	81
[표Ⅲ-12] 여행업별 업무 범위	82
[표Ⅲ-13] 각국의 여행업 구분제도	84
[표Ⅲ-14] 각국의 여행업 설립 및 영업보증금 제도	86
[표Ⅲ-15] 각국의 자격증 제도	88
[표Ⅲ-16] 계약구분과 업무범위	89
[표Ⅲ-17] 입·통원 위로금의 지불액	90
[표Ⅲ-18] 일본 여행업법·약관의 변천과정	96
[표Ⅲ-19] 한·일 여행업 관련 법규의 차이점	101
[표Ⅳ-1] 관광불편신고접수현황	106
[표Ⅳ-2] 유형별 신고 접수 현황	106
[표Ⅳ-3] 여행사 관련 신고 연도별 현황	107
[표Ⅳ-4] 여행사 관련 신고내용 분류	109
[표Ⅳ-5] 여행업 형태별 분류	109
[표Ⅳ-6] 여행업 분류기준	111

[표Ⅳ-7] 종합여행업 관련	111
[표Ⅳ-8] 해외지상수배업자의 관광사업자 등록여부	112
[표Ⅳ-9] 해외지상수배업자의 업종분류	112
[표Ⅳ-10] 아웃바운드 여행업자의 쇼핑센터 사전정보제공	112
[표Ⅳ-11] 여행상품 판매업자의 리베이트 관행 개선	113
[표Ⅳ-12] 여행상품 판매업자의 리베이트 관행 개선사항	113
[표Ⅳ-13] 여행 도매업자의 소매영업 및 지상수배업무 금지규정	113
[표Ⅳ-14] 여행 소매업자의 지상수배업자 업무 금지	114
[표Ⅳ-15] 종합여행업 등록 자본금 규모	114
[표Ⅳ-16] 여행소매업자 등록 자본금 규모	115
[표Ⅳ-17] 여행업자 영업보증금 또는 보증보험 차등 적용	115
[표Ⅳ-18] 영업보증금 또는 보증보험 차등 기준	115
[표Ⅳ-19] 여행 도매업자와 소매업자간 차등화	116
[표Ⅳ-20] 여행업 등록시 초기 영업보증금 또는 보증보험 금액	116
[표Ⅳ-21] 기획여행 실시 여행업자의 영업보증금 또는 보증보험 금액	116
[표Ⅳ-21] 여행업자 등록자격 조건	117
[표Ⅳ-22] 여행업 등록기준	117
[표Ⅳ-23] 여행업자 명칭사용지침	118
[표Ⅳ-24] 소매여행업자의 타지역 영업소 등록	118
[표Ⅳ-25] 여행업자 보증보험 등 가입 후 관광사업자등록증 교부	118
[표Ⅳ-26] 여행업 등록 갱신제 도입	119
[표Ⅳ-27] 여행업자 상호사용 의무화	119
[표Ⅳ-28] 동일명칭 유사상호 제한	119
[표Ⅳ-29] 여행업자 휴업기간 및 횟수 제한	120
[표Ⅳ-30] 기획상품 판매시 봉사료 포함 불가	120
[표Ⅳ-31] 선택관광 허위원가 표시 금지	120
[표Ⅳ-32] 기획여행 주요사항 표시 의무화	121
[표Ⅴ-1] 여행업 분류 및 정의 개선안	124
[표Ⅴ-2] 여행업 등록, 교부, 등록기준, 취소, 갱신 개선안	126
[표Ⅴ-3] 여행업 등록기준	128
[표Ⅴ-4] 기획여행 정의 및 실시방법, 기획여행 상품광고 개선안	130
[표Ⅴ-5] 영업보증금 및 보증보험 개정안	131
[표Ⅴ-6] 보증보험(공제회) 또는 영업보증금 예치 금액	132
[표Ⅴ-7] 여행업 관련 단체 구성 개정안	133
[별표 1] 여행업자의 영업준칙(관광진흥법 제13조의3 관련) (신설)	135
[별표 2] 여행업관련 행정처분의 기준	136
[별표 3] 여행업관련 위반 행위별 과징금 부과기준	137

그림 목차

[그림 I -1] 연구방법	10
[그림 I -2 연구체계]	11
[그림 II -1] 여행업의 일반 유통체계	16
[그림 II -3] 여행상품의 유통구조	20
[그림 IV -1] 관광불편신고 처리 흐름도	104
[그림 IV -2] 여행사 관련 불편신고 접수건수 추이	106

제1장 서론

제1절 연구 배경 및 목적

1. 연구 배경

최근 여행업계의 동향을 보면, 대형 도·소매 여행업자의 외형적 규모 확대, 소규모 등록 여행업체의 양적 확대 및 채산성 악화(수익모델 부재) 지속, 고질적인 여행업체의 불법 영업행위 문제, 그리고 항공사 주도의 편의적 좌석공급정책 등은 여전히 계속되고 있다.

또한, 동남아 지역을 중심으로 운영되고 있는 저가항공사의 등장으로 인한 항공시장 변화, 십수년동안 반복되어온 초저가 여행상품의 유통과 소비 등 부정적 현상, 더불어 한류 문화 확산과 한류 마케팅 노력에 따른 인바운드 시장의 일시적 성장, 원화강세에 따른 인바운드 시장 위축 등 여행업계의 부침 현상은 매우 심하다고 할 수 있다.

그리고 여행소비자 입장에서 볼 때, 최근 일부 인바운드 여행업체의 도산 및 시장 침체, 아웃바운드 여행업체의 노투어피(no tour fee)와 인두세 관행, 여행상품 일정 구성의 비합리성(쇼핑시간과 선택 관광 참여 시간이 통상의 관광일정보다 과도한 구조), 쇼핑센터와 여행사(송출여행사와 현지 지상수배업자)와의 비상식적 리베이트 관행, 그리고 저질 또는 가짜 쇼핑상품의 고가 판매 등으로 인해 여행 소비자의 불만과 피해가 확대되고 있는 실정이다.

또한, 아웃바운드와 인바운드, 심지어는 국내여행까지도 여행안내원의 여행서비스 및 관광지 해설능력에 관한 자질 시비는 물론, 일부 대형 여행사를 포함해 다수의 여행업체가 쇼핑센터와 선택관광을 통한 손실 보존 및 수익 창출에 의존하고 있고, 특히 다수의 대형 여행사가 이러한 관행을 주도하고 있다는 점에서 여행업계의 구조 개혁에 대한 목소리가 커지고 있다.

그리고, 앞서 제기한 구조적 문제 외에도 자본 영세성, 저임금 고용구조 등 여행업계의 현실적 문제가 상존해 있지만, 여행업의 구조와 질서, 여행소비자의 소비문화 특성상 근본적인 해결책을 내놓기란 현실적으로 어렵다는 점에서 관련 법률 정비나 보완 또는 정책적 제도 개선 노력이 일정한 한계에 부딪히고 있다고 볼 수 있다.

특히, 여행상품 구매시 여행상품 분석 및 여행정보 활용 노력의 한계, 이로 인한 여행소비자의 합리적인 여행상품 소비 한계, 이와 더불어 초저가 여행상품에 대한 여행소비자의 적극적 구매 참여 등 후진적인 여행상품 소비문화 역시 법·제도 개선의 걸림돌이 되고 있음을 부인하지 않을 수 없다.

또한, 지난 10년간 “한국 여행업 발전방안”과 “여행수배업의 제도권 편입에 대한 타당성 조사” “관광비전 21” 등 여행업 관련 정책과 법·제도 개선안이 지속적으로 제안되었으나 종합적인 정책계획의 성격상 특정 사안별 구체성이 미약하거나, 실제적 상황 변수들이 복합적으로 나타나 산업현장에 현실적으로 적용시키거나 시행하는데는 한계가 있었다는 점이다.

따라서 본 연구는 국내외 여행시장의 변화와 여행시장에 미치는 다양한 영향변수, 즉 국가간 경쟁심화, 여행소비의 양적·질적 증가, 다원적이고 탄력적인 관광정책의 수립과 집행, 여행공급자 내부의 관계 설정(유기적-협력적- 또는 수직적 관계), 전문특화여행사의 성장과 자립, 인터넷 여행소비의 활성화, 여행소비문화의 개선 등에 대응하고, 여행업의 질서있는 구조 재편을 도모하기 위해 실현가능한 법·제도 개선 방안이 제시되어야 한다고 본다.

2. 연구 목적

본 연구는 여행서비스 공급업자의 자발적이고, 참여적인 공급서비스 개선 노력, 여행업자의 윤리경영 문화를 정착시키기 위한 종합적인 진단과 처방, 아울러 여행소비자의 합리적인 여행소비 문화 정착을 도모할 수 있는 여행업 관련 법률 및 제도를 체계적으로 정비하고자 한다.

이를 위해 본 연구는 현안차원의 관련 법·제도 정비 이전, 구조적이고 근원적인 여행업 전반의 문제점을 다양한 관점에서 종합적으로 재점검하고, 이를 통해 법·제도 개선의 논리적 근거를 도출하여 관련 법·제도 개선 및 집행의 정당성과 당위성을 확산시키고자 한다.

특히, 본 연구는 당면한 여행산업 전반의 구조적 문제를 점검·개선하고, 선진국형 여행소비시장으로의 발전을 도모할 수 있는 여행서비스 공급시스템의 합리적 재편과 이를 뒷받침할 수 있는 현실적 정책과 제도 마련을 위해 여행업 관련 법률 및 제도의 개선 방안을 마련하고자 한다.

제2절. 연구 범위 및 방법

1. 연구 범위

본 연구의 내용적 범위는 여행업 관련 법·제도 개선방안을 마련하기 위해 여행업 시장 동향과 특성을 종합적으로 검토하고, 아울러 여행산업의 구조적 문제와 산업구조 변화 등을 심층 분석하였다.

또한 본 연구는 여행업 관련 정책 변화 과정과 동향을 파악하고, 여행업 관련 법·제도 및 해외 주요 국가의 관련 법과 제도를 비교·분석하였으며, 이를 통해 관련 법·제도의 문제점과 개선점을 도출하였다.

아울러 본 연구는 여행소비자 분쟁 관련 자료 분석, 업계 및 학계 관련 전문가 의견조사 등을 실시하여 여행업 관련 법 개정안과 관련 제도 개선 방안을 제시하였으며, 본 연구의 수행기간은 2006년 8월부터 2006년 12월 9일까지 4개월에 걸쳐 수행되었다.

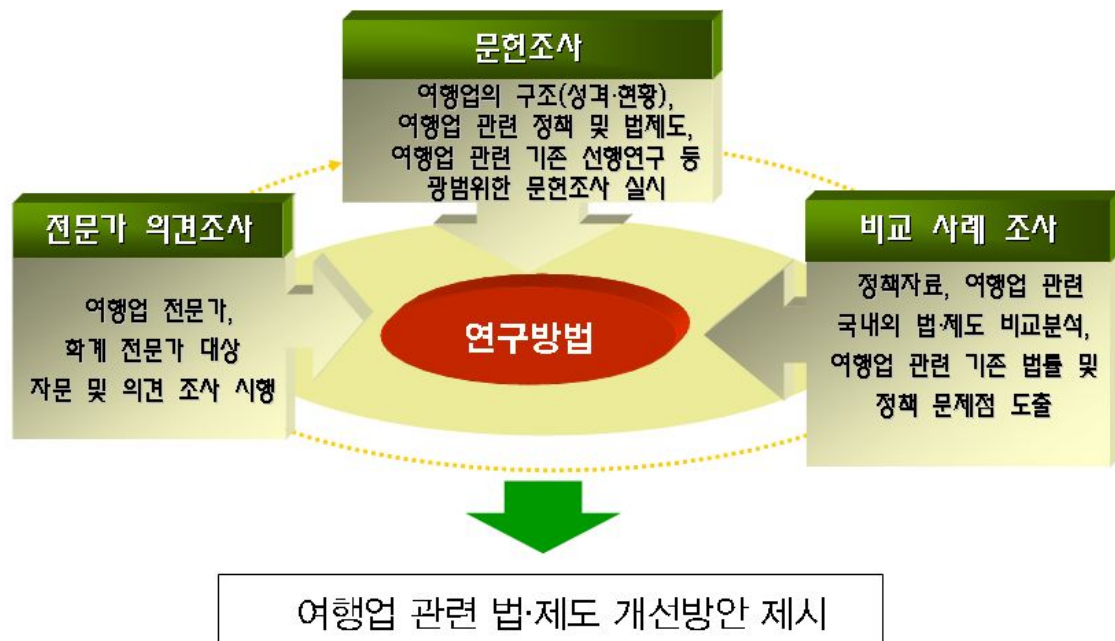
2. 연구 방법

본 연구의 수행방법은, 문헌연구를 통해 여행업의 특성과 유통구조 등에 대한 이론적으로 고찰을 토대로 연구방향을 설정하고, 아울러 2차 자료를 통해 국내 여행시장 동향 및 특성, 여행산업의 구조와 환경 변화 등을 분석하였다.

또한 국내 여행업 관련 정책 동향은 선행연구 자료를 바탕으로 분석 정리하였고, 국내 여행업 관련 법·제도에 대해 국외 여행관련 법·제도 등과 비교·분석하여 법·제도 및 정책 사항 등에 있어 주요 개선점을 도출하였다.

그리고 본 연구는 2차 자료를 통해 여행소비자 분쟁 관련 내용을 종합적으로 분석하였으며, 업계 및 학계 전문가 등을 대상으로 설문조사를 실시하여 연구의 신뢰성을 확보할 수 있도록 하였다.

끝으로 본 연구는 여행업의 구조적 문제, 여행상품 유통 질서, 여행관련 정책 변화 분석, 그리고 법·제도 비교 분석 등을 통해 도출된 내용과 소비자 분쟁 관련 주요 내용 및 전문가 의견조사 결과를 바탕으로 여행업 관련 법·제도 개선방안을 제시하였다.



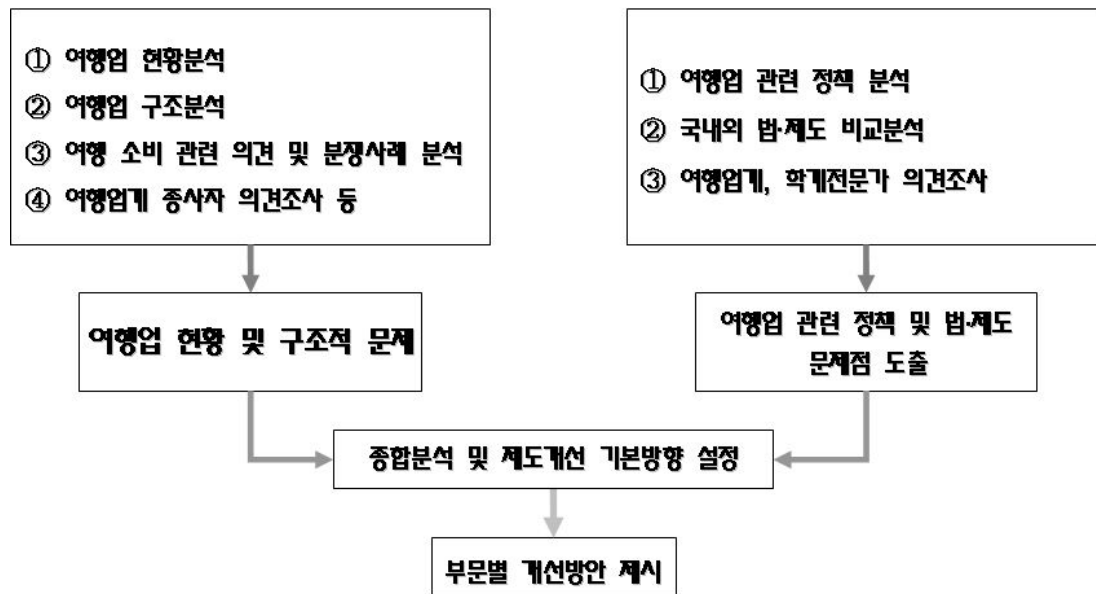
[그림 I-1] 연구방법

제3절. 연구체계 및 주요 연구 내용

1. 연구 체계

본 연구의 체계적인 수행을 위하여 연구 목표를 설정하고, 여행업의 일반 현황과 제도적 문제점을 2개 부문으로 나누어 국내외 문헌 및 자료를 통해 여행업의 현황과 구조적 문제점, 그리고 여행업 관련 국내 정책과 관련 법·제도를 비교 분석하였다.

아울러 본 연구는 여행상품 소비관련 분쟁과 조정 등의 사례 및 전문가 자문 조사 결과 등을 종합적으로 분석하여, 선진적인 여행소비와 여행업체의 여행상품 서비스 공급문화를 정착시킬 수 있는 합리적 법·제도 개선 방안을 제시하고자 하였다.



[그림 I-2 연구체계]

2. 주요 연구 내용

본 연구는 국내 여행산업 전반의 시장 동향, 산업 특성과 변화 추이, 그리고 향후 여행산업의 구조 변화 전망과 현실적 과제를 분석하고, 아울러 여행업과 관련한 정부 정책 동향, 여행업 관련 법·제도 개편 과정과 국외 주요 국가의 여행 관련 법·제도를 체계적으로 비교, 검토하였다.

또한, 본 연구는 현재 시급하고 당면한 여행업 관련 문제점을 체계적으로 개선하고, 선진적인 여행소비문화 정착을 도모할 수 있도록 여행업 관련 현행 법·제도 개선안을 명확히 제시할 수 있도록 기존 선행 연구 및 제도 개선 부문들에 있어 시사점을 도출하였다.

아울러, 본 연구는 여행업 관련 법·제도 개선의 논리적 근거를 도출하기 위해 여행상품 소비관련 불편 사항과 분쟁 실태 등을 종합적으로 분석하고, 여행업계 및 학계 전문가 의견 조사를 통해 법·제도 개선 방향을 설정하였다.

그리고, 본 연구는 이상의 조사·분석, 전문가의 자문 및 의견조사 등을 통해 여행업 관련 법·제도의 개선점과 보완 사항을 체계적으로 정리하여, 여행업 관련 법·제도 개선 방안을 모색하였다.

제2장 여행시장 동향 및 여행업 구조 분석

제1절 여행업의 특성과 현황

1. 여행업의 정의와 종류

1) 여행업의 정의

여행업(travel agency)이란 여행소비자와 운송·숙박업자 등 여행소비자를 대상으로 사업을 영위하는 시설제공자(이를 principal이라 한다)의 중간에 서서 여행에 관한 이용시설의 예약·수배·알선, 여행에 관한 안내, 계약체결의 대리, 기타 여행에 관한 편의(여행서비스)를 제공하고 일정의 대가(수수료:commission)를 받아 이를 영업으로 하는 사업체라고 할 수 있다.

또한 여행업자는 여행자를 위하여 여정(여행일정표: trip schedule 혹은 itinerary)을 작성하고, 식당·교통·숙박시설을 비롯하여 각종 입장권·관람권 등을 수배(operation)하며, 여행소비자의 흥미를 끌 수 있는 여행을 기획하여 단체 여행을 기획·실시(package tour)한다.

관광진흥법 제3조1항의 1에 의하면 여행업이란“여행자 또는 운송시설·숙박시설, 기타 여행에 부수되는 시설의 경영자 등을 위하여 당해 시설이용의 알선이나 계약체결의 대리, 여행에 관한 안내, 기타 여행의 편의를 제공하는 업”이라고 규정하고 있다.

2) 여행업의 종류

여행업의 종류는 국내여행업, 해외여행업, 일반여행업으로 구분되며, 이들 종류에 따라 등록 기준이 조금 다르게 적용되는데, 96년 이전까지는 여행업 등록시 자본금, 사무실 면적, 영업구역에 대한 제한 규정이 있었으나, '96. 4. 17일 관광진흥법이 개정되어 자본금을 제외한 모든 규제사항이 폐지되어 여행업 등록기준이 완화되었다.

[표 II-1] 여행업의 종류 및 등록기준

종류	정의 (시행령 제2조 제1호)	등록기준 (시행령 제7조)		보험가입금액 (시행규칙 제18조제2항)
		자본금	사무실	
일반여행업	국내 또는 국외를 여행하는 내국인 및 외국인을 대상으로 하는 여행업 (여권 및 사증을 받는 절차를 대행하는 행위 포함)	3억5천만원 이상	소유권 또는 사용권이 있을 것	5천만원 이상
국외여행업	국외를 여행하는 내국인을 대상으로 하는 여행업 (여권 및 사증을 받는 절차를 대행하는 행위 포함)	1억원 이상	소유권 또는 사용권이 있을 것	3천만원 이상
국내여행업	국내를 여행하는 내국인을 대상으로 하는 여행업	5천만원 이상	소유권 또는 사용권이 있을 것	2천만원 이상

자료 : 이선희(2006), 「여행사경영론」, 대왕사

2. 여행업의 기능과 특성

1) 여행업의 기능

여행업자는 통상 여행소비자를 위하여 운송시설과 숙박시설을 알선하거나, 여행자의 안전하고 쾌적한 여행을 위하여 여행정보를 제공하고 여행상품을 개발하는 등 여행에 필요한 다양한 편의를 제공하는 사업체로서, 여행업의 기능은 항공권의 판매나 숙박예약을 체결할 때에 여행소비자나 항공사, 호텔 등을 대리해주는 대리업무 기능, 여행소비자에게 여행정보를 제공해주고 여권과 비자 등을 신청 수속을 대리해주는 서비스 기능, 그리고 여행상품을 개발, 판매하는 판매업무 등이다.

이를 구체적으로 설명하면, 여행소비자를 위하여 운송·숙박, 기타 여행에 부수되는 시설의 이용을 알선하거나, 그 시설을 경영하는 자와 이용에 관한 계약체결을 대리하는 행위, 운송·숙박, 기타 여행에 부수되는 시설의 경영자를 위하여 여행소비자의 이용을 알선하거나, 여행자와 이에 관한 계약체결을 대리하는 행위라고 할 수 있다.

또한, 그 밖의 여행소비자를 위한 안내 등 여행의 편의를 제공하는 행위, 여행 소비자를 위하여 여권 및 사증(visa)을 받는 수속을 대행하는 행위, 여행소비자를 위하여 여행에 관한 상담에 응하거나, 정보를 제공하는 행위, 항공운송사업자를 위하여 국내 또는 국외를 여행하는 외국인 및 국외를 여행하는 내국인의 운송에 관한 계약체결을 대리하는 행위 등이 모두 포함된다.

2) 여행업의 특성

여행업의 특성은 첫째, 일반적으로 여행상품을 구매하는 여행소비자의 여행 참가 조건과 환경, 구매 패턴에 따라 수요의 편차가 심하며, 특히 주말, 연휴, 휴가철 등에 수요가 집중되는 현상이 강하기 때문에 여행상품 공급자의 수요 예측과 대응이 쉽지 않다.

특히, 여행상품 소비자에게 여행상품의 소재인 여객선 또는 항공좌석, 호텔객실, 안내원 등을 최대한 제공할 수 있지만, 일시적으로 집중되는 경우에 대비해서 여행상품의 소재를 저장하거나 설치 또는 신속한 확보가 불가능하기 때문에 상품가격이 급등하게 되며, 여행업자는 이러한 계절적 요인에 미리 대응하기 위해 항공사나 호텔 등에 상품 소재를 미리 구입(선납금 등)하고 있는 실정이다.

특히 성수기 선납금 지불(일명 하드블럭¹⁾) 등은 자본력이 강한 주요 대형여행사가 중심이 되어 이루어지고 있으며, 이는 여행시장 질서의 왜곡을 가져와 전문여행사나 영세한 소규모 여행사, 그리고 영세 지방여행사의 영업활동에 커다란 장애물로 인식되고 있기도 하며, 선납금 지불 방식의 소재를 구입하는 일부 대형 여행사에게도 커다란 손실을 가져다주기도 한다.

한편, 여행업은 변동성이 강한데, 계절적 요인과 더불어 지진이나 전쟁, 내란 등의 급작스런 여행목적지의 환경변화로 인해 여행소비 수요의 급락, 경제 정책의 혼란이나 소비 침체, 언론사의 여행소비문화 왜곡에 따라 소비가 급감하는 현상 등이 그 좋은 예라고 할 수 있다.

여행소비자는 일반적으로 여행행위를 위해 종합적인 편의를 제공받고 싶어 하기 때문에 ‘조립된 여행상품’을 구매하게 되며, 여행업자 역시 여행상품을 구성하는 교통수단과 숙박시설 등의 소재를 각각 단품으로 판매하는 것 보다 목적지의 시설과 관광·오락 등을 한 세트(one set)로 개발, 판매하는 것으로 수익을 극대화하려고 한다.

1) 선납금 제도로 여행업자가 미리 항공사와 계약하여 좌석의 일부를 사들이는 행위

하지만, 여행상품 구성 요소(관광지, 식사, 이용교통편, 숙박시설, 현지 안내서비스 등)가 거의 비슷하여 상품 차별화가 쉽지 않고, 모방이 용이하며 동일 조건의 여행상품간의 가격 경쟁이 심하기 때문에 차별적 경쟁력을 추구하는 데는 한계가 있다.

특히 여행상품은 무형성이 강하기 때문에 여행경험 후에만 평가가 가능하다는 한계가 있지만, 여행업자는 여행상품의 구성요소 중 인적서비스의 품질, 식사의 질, 숙박시설, 이용 교통편 등을 유형화하기 위해 ‘유형화’ 차원의 안내책자나 홈페이지상의 일정표 등에 다양한 이미지를 연출함으로써 무형성을 극복하기 위한 시도를 하게 된다.

여행상품에 대한 평가는 여행소비자의 현장 경험에서부터 시작되며, 방문 지역이나 국가의 이미지를 포함해 목적지의 위생상태, 기후, 생활문화, 소득수준도 여행상품 만족 평가에 반영될 뿐만 아니라, 현지에서의 인솔자 안내는 물론 여행소비자의 신체적, 심리적 상태에 의해서도 좌우되는 특성을 갖고 있다.

또한, 이들 다양한 평가요소와 여행상품 구성요소 중 어느 한 부분이라도 여행소비자에게 불안감이나 불평을 갖게 한다면, 여행소비자의 만족수준을 낮추게 됨으로써 여행상품의 이미지나 상품 브랜드, 더 나아가 해당 목적지나 국가에 대해 부정적 인식을 낳게 한다는 점에서 품질 통제의 근본적인 한계가 있다고 할 수 있다.

3. 여행업 유통체계

1) 여행업 일반 유통체계

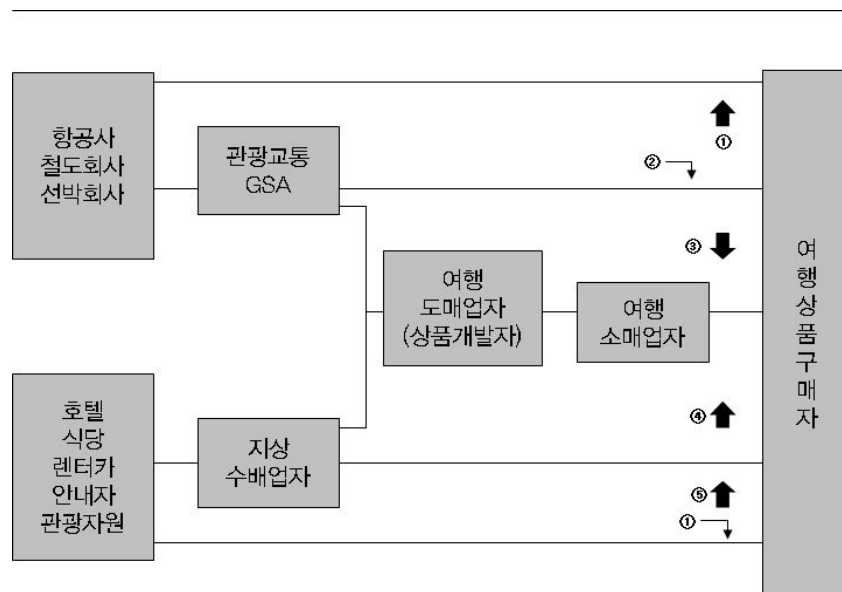
여행업의 유통체계를 보면, 먼저 여행서비스 공급업자가 여행소비자에게 직접 판매하는 형태로 여행소비자는 항공사에서 항공권을, 호텔에서 숙박예약을, 현지에서 식음료를 직접 구매하는 형태라고 할 수 있는데, 여행업자는 유통비용을 줄일 수 있는 대신 광고비용과 인적 판매비용을 증가시켜야 하는 형태이다.

두번째로는 여행소비자의 교통편 직접 구매로, 여행소비자가 항공사 또는 항공사가 지정한 총판매대리점을 통해 항공권을 직접 구매하고 그 이외의 여행상품 구성요소인 각종 지상서비스와 관련된 제 사항을 여행업자를 통해 구매하는 형태가 있다.

세번째로는 자체 상품을 개발한 여행업자로부터 구매하는 방식으로 여행소비자가 여행업자의 광고 또는 주변의 추천으로 여행상품을 개발한 여행업자로부터 모든 여행상품 구성요소를 구매하는 형태가 있다.

이러한 형태는 두 가지로 구분할 수 있는데, 하나는 여행상품의 각 소재가 포괄적으로 포함된 패키지 여행상품을 구매하는 것이고, 다른 하나는 여행소비자가 희망하는 여행상품의 각 소재를 여행업자에게 주문하여 구매하는 주문식 여행상품 구매 형태라 할 수 있다.

마지막으로 지상수배업자(land operator)로부터 구매를 들 수 있는데, 지상수배업자가 직접 여행소비자를 대상으로 판매활동을 전개하는 형태로 여행소비자는 항공사 또는 여행사로부터 항공권을 구매하고, 지상수배업자로부터 그 이외의 여행상품 서비스를 제공받게 되는 형태를 말한다.



[그림 II-1] 여행업의 일반 유통체계

2) 여행업 유통 주체

(1) 여행도·소매업

여행도매업자(whole saler, 또는 tour operator)는 여행상품을 직접 기획·개발

하여 이를 유통시키는 여행업자로 여행상품을 타 여행업자에게도 판매할 수 있게 하여 판매수수료를 지급하는 여행업체라고 할 수 있는데, 단순히 상업적 개념의 ‘도매’만을 수행하는 여행업자는 없으며, 다만 ‘도매’에 중점을 두고 있는 대형 여행업자가 최근 증가하고 있다.

또한 여행소매업자(retailer 또는 travel agent)란 자사 또는 타사의 여행상품을 여행소비자에게 직접 판매하는 영업활동을 수행하는 여행업자로 여행도매업에 중점을 두는 여행업자에 비해 여행소비자와 직접적으로 접촉할 수 있는 환경에 있어 마케팅 활동이 유리한 편이라고 할 수 있다.

다만, 여행도매업에 대한 일반적 인식은 기업의 규모가 크고, 소매업은 소규모로 인식되고 있으나, 현재 국내의 여행업자중 직접 판매를 원칙으로 하는 여행소매업자의 규모도 대형화되는 추세이며, 아울러 대형 도매여행업자 역시 도매와 소매를 병행하고 있어, 도·소매의 구분이 현재는 모호한 실정이다.

특히, 대형 도매여행업자의 소매업 병행이나 대형 소매 여행업자의 도매업 병행 등으로 인해, 소규모 영세 여행업자 시장이나 지방 여행시장이 이들에게 급격히 잠식되고 있어 여러 부작용이 우려되며, 공정한 경쟁이 이루어질 수 있는 구조 개선이 필요한 시점이다.

(2) 지상수배여행업

지상수배 여행업자(land operator)는 여행소비자를 모집하여 여행상품을 유통, 판매하는 여행업자에게 여행소비자의 여행지 또는 여행상품 서비스를 판매하는 여행업자로 국내 인바운드 업무를 수행하고 있는 여행업자는 대부분 지상수배여행업의 기능을 갖고 있으며, 반대로 아웃바운드의 경우에는 외국의 여행업자중 수배업무 등을 수행하고 있는 여행업자는 모두 지상수배업자고 할 수 있다.

일부 중견 지상수배업자 중에는 국외여행업에 등록하고 기획여행 실시 신고 등을 통해 다양한 여행상품 개발, 판매활동을 펼치면서 국내 도·소매 여행업자와 경쟁하고 있으며, 이들 지상수배업자의 수가 매년 증가하고 있는 것으로 추정된다.

한편 다수의 지상수배업자는 대부분 영세 자영업 수준으로 연락사무소 형태로 활동하고 있으며, 그 중 일부는 여행업자로 등록하지 않고 여행소비자를 상대로 직접 판매거나 소규모 여행업자를 상대로 일명 ‘랜드팩(지상수배업자의 상품)’

상품을 판매하는 등 불법적인 영업행위를 하고 있기도 하다.

4. 여행상품 유통구조

1) 여행업자의 역할

여행소비자는 여행참가를 위해 여행에 관련된 모든 상품을 직접 구매해야 하는데, 각종 항공권, 숙박, 식사, 안내서비스, 여행보험 등 여행과 관련된 각 부문의 대안을 조사하고 자신에 적합한 상품을 각각 별도로 구매해야 하기 때문에 많은 시간과 노력이 필요하다.

즉, 여행업자는 이러한 여행소비자들에게 편의를 제공하는 중개인(agent, intermediary)으로서의 역할을 하게 되는데, 여행상품을 구매하는 여행소비자가 중개인인 여행업자를 통해 자신의 여행과 관련된 모든 상품을 일시에 비교하고, 일괄적으로 구매할 수 있도록 도움을 주는 역할을 한다.

2) 여행상품 유통구조

여행상품 유통 경로 참여 역할을 보면, 여행업자는 각종 여행관련 공급업체의 상품을 판매하는 역할을 수행하게 되는데, 여러 종류의 여행업자는 이러한 각종 공급업체의 상품을 판매하면서 대부분 [표 11-2]와 같이 하나의 형태를 취하거나 겸업을 하기도 한다.

일반적으로 여행 도매업자는 선택적 유통경로를 통해 제한된 수의 여행소매업자를 통해 여행상품을 유통시키는 형태가 일반적이거나 최근의 대형 여행도매업자의 유통경로는 경쟁적으로 대리점, 협력업체, 영업소 등의 형태로, 지방을 포함한 여행소매업자들에게 여행상품을 폭넓게 유통시키고 있는 실정이다.

[표Ⅱ-2] 여행업유통의 중간상 형태

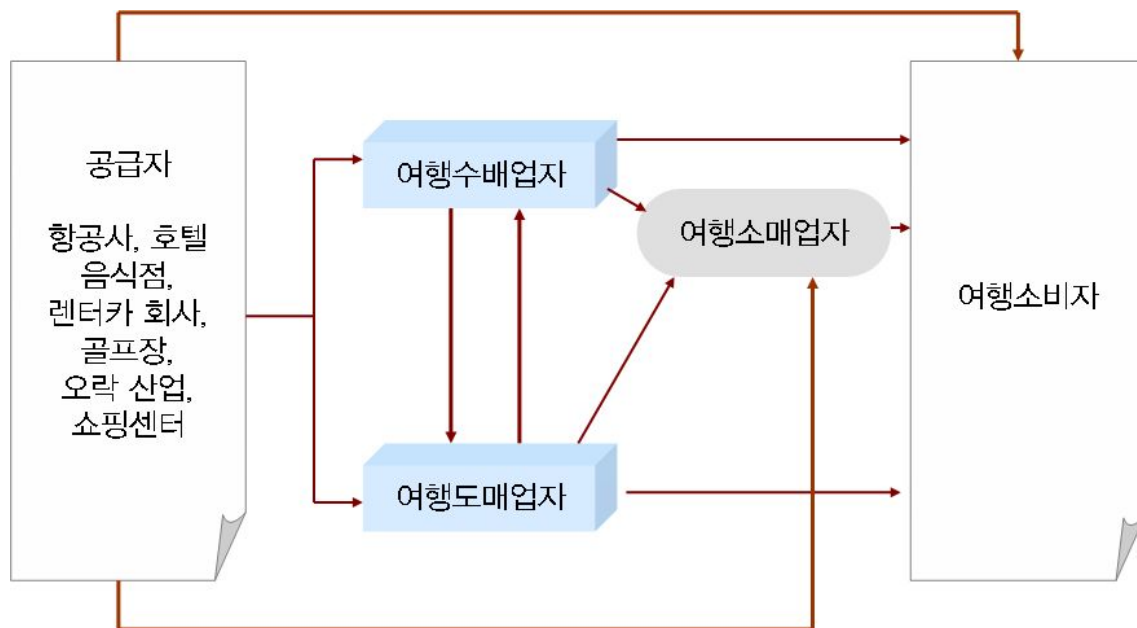
구분	General Sales Agent	Wholesaler	Sales Agent
대리점의 수	하 나	소 수	다 수
경로유형	전속적 유통경로	선택적 유통경로	개방적 유통경로
판매방법	단일여행사를 통해서 판매	제한된 수의 여행사를 통해서 판매	계약가능한 모든 여행사를 통해서 판매
장점	여행사의 높은 충성도, 활발한 판매지원, 정확한 판매예측, 효율적인 예약관리	판매량과 광고비용의 효율적인 관리, 유통 통제력	여행자의 상품인지를 증가, 여행자 편의성 제고
단점	판매량의 제한, 여행사와 세력 집중화	여행사의 모호한 충성도, 수평적 갈등의 발생	마진율 감소, 관리비 및 광고비용 증가, 통제력 감소

자료 : 윤대순(2004), 『여행사마케팅』, 대왕사

특히 실제 여행상품 유통경로 형태를 보면, 기획여행상품이 출현하기 전부터 이루어지던 ‘공급자(소재 제공자)→소비자’의 가장 기초적인 단계에서 ‘공급자→여행업자→소비자’ 또는 ‘공급자→여행 수배업자→여행 도매업자→여행 소매업자→소비자’에 이르기까지 여행업자간 생산과 판매의 분담 또는 역할 분화가 가속화되어가고 있다.

또한, 최근에는 인터넷 발달 등으로 인하여 온라인과 오프라인(신문광고 등)을 동시에 활용하고, 특히 젊은 소비자를 대상으로 온라인 상품 판매가 활성화되면서 대형 도·소매 온라인 여행업자가 시장의 한 축을 형성하고 있으며, 여행소비자 역시 여행상품 생산자와 직접 거래하는 방식으로 여행상품이 유통되는 양상도 보이고 있다.

한편 여행소비자는 다양한 여행상품의 유통구조로 인해 계약 당사자가 아닌 다른 여행업자로부터 실제적인 여행상품을 제공받게 되며, 이로 인해 계약내용의 불이행 및 불완전 이행, 팁·선택관광·쇼핑 강요, 추가 요금 요구 등에 따른 분쟁에 항상 노출되어 있다.



[그림 II-3] 여행상품의 유통구조

자료 : 김상태(2000), 「여행 수배업의 제도권 편입에 대한 타당성 검토」, 한국관광연구원

제2절 여행시장 동향 및 특성 분석

1. 여행시장 일반 동향

1) 외래관광객 입국 동향 분석

2005년의 외래관광객 입국 동향을 보면, 해외로 수출한 드라마와 영화의 인기가 높아지면서 한류마케팅이 나름의 성공을 거두며 외래관광객이 [표Ⅱ-3]와 같이 600만명을 돌파하였으며, 한일관계 악화, 엔화와 달러 약세, 일본의 노비자 입국 확대와 만국박람회 개최, 국적 항공사의 파업 등으로 인해 2005년 외래관광객 입국자 수는 2004년에 비해 약 3.5% 성장한 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-3] 연도별 외래방문객 입국현황

단위 : 명, %

연 도	외래방문객수(명)	전년대비 증가율(%)
2001	5,147,204	-
2002	5,347,468	3.9
2003	4,752,762	11.2
2004	5,818,298	22.4
2005	6,021,764	3.5

자료 : 문화관광부(2006), 『관광동향에 관한 연차보고서』

국적별 외래방문객 입국현황을 보면 [표Ⅱ-4]에서 볼 수 있듯이 전체 외래관광객의 74.9%를 차지하는 아시아 시장(448만 명, 전년대비 4.4% 증가)에서 주요 인바운드 시장인 일본과는 -0.1의 마이너스 성장을 보이고, 그 외 중국과 대만이 각각 15.3%, 13.2%의 높은 성장률을 보인 것으로 조사되었다. 아울러, 미주와 구주시장도 전년도에 비해 각각 4.8%, 2.1% 성장하였고, 전체 인바운드 시장에서의 점유율은 각각 10.6%, 8.4%로 전년도와 비슷한 수준을 보이고 있다.

[표Ⅱ-4] 국적별 외래방문객 입국현황

(단위 : 명, %)

국 적	외래방문객수(명)		성장률(%)	구성비(%)	
	2005	2004		2005	2004
아시아주	4,489,048	4,311,513	4.4	74.5	74.1
일 본	2,439,809	2,443,070	-0.1	40.5	42.0
중 국	709,836	627,264	13.2	11.8	10.8
대 만	351,421	304,908	15.3	5.8	5.2
홍 콩	166,204	155,058	7.2	2.8	2.7
태 국	112,724	102,588	9.9	1.9	1.8
말레이시아	96,583	93,982	2.8	1.6	1.6
필리핀	222,622	213,434	4.3	3.7	3.7
인도네시아	62,282	61,506	1.3	1.0	1.1
싱가포르	81,751	85,202	-4.1	1.4	1.5
기 타	245,816	224,501	9.5	4	3.7
미 주	640,043	610,562	4.8	10.6	10.5
미 국	530,629	511,170	3.8	8.8	8.8
캐 나 다	86,399	77,597	11.3	1.4	1.3
브 라 질	6,324	5,849	8.1	0.1	0.1
기 타	16,691	15,946	4.7	0.3	0.3
구 주	508,771	498,096	2.1	8.4	8.6
영 국	72,582	65,981	10.0	1.2	1.1
독 일	74,962	68,850	8.9	1.2	1.2
프 랑 스	44,439	41,229	7.8	0.7	0.7
이 탈 리 아	15,711	14,724	6.7	0.3	0.3
러 시 아	143,768	156,890	-8.4	2.4	2.7
기 타	157,310	150,422	4.6	2.6	2.6
대 양 주	85,200	77,921	9.3	1.4	1.3
호 주	63,464	57,843	9.7	1.1	1.0
뉴 질 랜드	16,418	16,049	2.3	0.3	0.3
기 타	5,318	4,038	30	-	-
아프리카주	18,164	17,905	1.4	0.3	0.3
이 집 트	2,623	2,633	-0.4	0.0	0.0
국 적 미 상	84	2,246	-96.3	0.0	0.0
교 포	280,453	299,895	-6.5	4.7	5.2
총 계	6,021,764	5,818,138	3.5	100.0	100.0

자료 : 문화관광부(2006), 『관광동향에 관한 연차보고서』

2) 국민 해외여행 동향

국민 해외여행 동향을 보면, [표 II-5]에서 볼 수 있듯이 2003년도에는 0.5% 감소하였으나, 2003년 이후부터는 경기회복 영향과 한류열풍의 영향으로 2004년에는 출국자가 24.6% 증가하였으며, 2005년에는 14.2%가 증가하여 급격한 증가 추세를 보이고 있다.

2005년 한 해 동안 해외 출국자 수는 사상 최초로 1000만명을 돌파하여, 전년도 대비 14.2% 증가하였고, 전체 출국자중 관광 목적으로 출국한 내국인이 552만 명으로 전년 대비 18% 증가하였으며, 상용 목적으로 출국한 경우가 207만 명으로 전년 대비 7.6% 증가한 것으로 나타났다.

[표 II-5] 연도별 국민 해외여행 추세

단위 : 명,%

연 도	출국자(명)	전년대비 증가율(%)
2001	6,084,414	-
2002	7,123,407	17.1
2003	7,086,133	-0.5
2004	8,825,585	24.6
2005	10,077,619	14.2

자료 : 문화관광부(2006), 『관광동향에 관한 연차보고서』

3) 국민 국내여행 동향

국민 국내여행(domestic tourism, Intra-regional tourism) 시장은 활발한 지역 축제 개최, 도시와 농촌의 교류 활성화를 위한 중앙정부와 지방정부의 노력, 건강과 웰빙을 추구하는 기능성 여행소비자의 폭발적인 증가, 교육기관 및 민간기업의 체험교육 및 문화교류 여행 프로그램 실행 확산 등으로 인해 국내여행 시장은 완만히 성장하고 있다고 할 수 있다.

특히, 국내 체험여행 시장의 완만한 성장에 있어 조정자 역할을 수행하는 국내 여행업자의 다양한 상품개발 노력과 시장지향적 마케팅 활동은 국내 여행시장의 도약을 예측하게 하며, 아울러 이들 업체의 시장 참여가 개별적인 여행객 또는

가족단위 여행객의 수요 증가에 중요한 역할을 하고 있다.

한편, 국내여행 시장 동향을 보면 관광여행 총 경험률과 숙박관광여행 경험률은 97년 IMF 경제위기 이후 점진적인 증가 추세를 보이다가 '04년, '05년에는 경험률이 소폭 하락하였으나, 여행 참가횟수는 [표Ⅱ-7]에서 볼 수 있듯이 전년도에 비해 13.3% 증가한 것으로 조사되었다.

[표Ⅱ-6] 연도별 국민관광여행 총량

지 표	1997년	1999년	2001년	2004년	2005년
관광여행 참가자수(만명)	3,161	3,301	3,632	3,713	3,688
경험률(%)	87.9	91.8	96.7	95.8	94.3
증가율(%)	-	4.4	10.0	2.2	-0.7
숙박관광여행 참가자수(만명)	2,143	2,290	2,667	3,170	3,125
경험률(%)	78.4	77.4	85.9	76.8	76.7
증가율(%)	-	6.9	14.1	18.9	-1.4
당일관광여행 참가자수(만명)	2,819	2,783	3,226	2,976	3,000
경험률(%)	59.6	63.7	71.0	81.8	79.9
증가율(%)	-	-1.3	13.7	-7.7	0.8

자료 : 한국관광공사(2006), 『국민여행실태조사』 재구성

[표Ⅱ-7] 연도별 국민관광여행 참가횟수 총량

단위 : 천회, %

지 표	1997년	1999년	2001년	2004년	2005년
관광여행 참가회수(천회)	251,388	183,056	227,258	227,537	257,790
증가율(%)	-	-39.1	24.1	0.1	13.3
숙박관광여행 참가회수(천회)	46,753	48,551	55,969	102,721	109,140
증가율(%)	-	3.8	15.3	96.0	6.2
당일관광여행 참가회수(천회)	204,275	134,505	171,289	124,815	148,649
증가율(%)	-	-34.2	27.3	-27.1	-19.0

자료 : 한국관광공사(2006), 『국민여행실태조사』 재구성

2. 여행업 동향 분석

1) 여행업체 등록 현황

1991년부터 2006년까지 15년 동안의 업종별 여행업체 현황을 살펴보면 [표 II-8]과 같다. 1991년 이후 2006년까지 전체 여행업체는 4.3배 정도 증가하였으며 이중 일반여행업과 국외여행업의 증가율은 약 3.4배와 9.3배에 달하는 것으로 조사되었다.

[표 II-8] 연도별 여행업체 증가추이

연 도	일반여행업		국외여행업		국내여행업		소 계	
		증가율(%)		증가율(%)		증가율(%)		증가율(%)
1991	229	-	598	-	1,434	-	2,261	-
1996	330	45.9	1,772	196.3	2,213	54.3	4,315	90.8
2001	629	90.6	3,085	74.0	3,225	45.7	6,939	60.8
2006	780		5,584		3,844	19.2	9623	38.7

자료 : 한국관광공사(1991~2005), 『관광동향에 관한 연차보고서』 재구성

2) 기획여행신고 업체 현황

기획여행의 개념은 관광진흥법 제2조 제3호에 의하면, ‘기획여행이라 함은 여행업을 경영하는 자가 국외여행을 하고자 하는 여행자를 위하여 여행의 목적·일정·여행자가 제공받을 운송 또는 숙박 등의 서비스의 내용과 그 요금 등에 관한 사항을 미리 정하고 이에 참가하는 여행자를 모집하여 실시하는 여행을 말한다.’고 규정하고 있다.

또한, 기획여행을 실시하기 위해서는 관광진흥법 시행규칙 제18조(보험의 가입 등) 제3항에 의거하여 ‘5억원 이상의 보증보험 등에 가입하거나 영업보증금을 예치하고 유지해야 한다.’고 규정하고 있다.

한국일반여행업협회(KATA) 여행통계에 의하면, 관광진흥법 제2조 3항에 의해 영업보증금 5억원 이상을 예치한 기획여행업체는 2006년 11월 현재 일반여행업체 780개 중 8.8%인 68개 업체가 기획여행업체로 등록되어 있고, 기획여행 신고를 마치고 영업을 하고 있는 것으로 조사되었다.

[표Ⅱ-9] 기획여행신고 현황

구분	업체수(A, 개소)	기획여행신고업체수 (B,개소)	비율(B/A, %)
일반여행업	780	68	8.8
국외여행업	5,584	-	-

자료 : 한국일반여행업협회, 한국관광협회중앙회, 내부자료(2006년 11월 기준)

주 : 국외여행업 등록 기획여행신고 업체 수는 지역별로 집계가 부정확하거나 변동이 있어 표기하지 않음

3) 여행업 동향 분석

일반여행업 등록 업체에서 유치하는 단체여행객은 대부분이 순수한 관광을 목적으로 입국하는 것으로 전체 외국인 입국자중 단체관광객의 점유 비율은 매년 35%이상이며, 2005년에는 전체입국자 602만명중 39.1%인 235만명을 유치한 것으로 조사되었다.

또한, [표Ⅱ-10]에서 볼 수 있듯이 일반여행업 등록 업체에서 내국인 관광객을 해외로 송출한 실적은 2005년 전체 출국자 1,007만명 중 25.7%인 258만명 정도로, 2001년에 비해 2.8배 증가한 것으로 나타났다.

[표Ⅱ-10] 일반여행업체 유치 및 송출실적

단위 : 명, %

연 도	일반여행업체 외래관광객 유치실적			일반여행업체의 내국인 송출실적		
	전체 입국자수	외래객 유치실적	점유비	전체 출국자수	내국인 송출실적	점유비
2001	5,147,204	1,910,788	37.1	6,084,414	907,592	14.9
2002	5,347,468	1,987,492	37.2	7,123,407	1,224,073	17.2
2003	4,752,762	1,907,358	40.1	7,086,133	1,313,326	18.8
2004	5,818,298	2,217,137	38.1	8,825,585	1,933,308	21.9
2005	6,021,764	2,356,194	39.1	10,077,619	2,585,908	25.7

자료 : 문화관광부 (2006) 『관광동향에 관한 연차보고서』

일반여행업 등록업체 중 내국인 해외여행 송출 실적이 있는 107개 업체(실적 보고 업체)를 기준으로 한 2006년 9월 누계 전체 송출인원은 2,722,237명이며, 송출 실적 상위 10개 업체의 송출 인원은 1,823,739명으로 전체 송출 인원의 약 67%를 차지하고 있으며, 전년 대비 약 42.8% 증가한 것으로 나타났다.

송출 실적 기준에 따른 업체별 실적을 보면(인원기준), [표Ⅱ-11]와 같이 하나투어가 641,064명으로 가장 높고, 모두투어네트워크 290,876명, 롯데관광개발 214,598명, 자유투어 167,965명, 넥스투어 102,781명 순으로 송출 인원과 송출 금액 모두 두 자릿수 이상 증가한 것으로 조사되었다.

이는 지난해에 이어 2006년도에도 국민 해외여행시장에서 상위 10개 여행업체의 시장 지배력이 절대적인 것으로 나타났으며, 향후 다수의 대형 도·소매 여행업체들이 국민 해외여행시장의 지배적 사업자로서의 시장 영향력은 더욱 크게 확대되고, 고착화될 것으로 예상된다.

[표Ⅱ-11] 상위 10개업체 내국인 송객실적

순위	업체명 (Travel agents)	인 원 (名)			금 액 (천 원)		
		2006/09	2005/09	전년대비	2006/09	2005/09	전년대비
1	하나투어	641,064	423,201	51.4	570,995,876	377,380,845	51.3
2	모두투어	290,876	188,730	54.1	245,737,197	168,487,245	45.8
3	롯데관광	214,598	180,242	19.0	210,049,566	131,949,878	59.1
4	자유투어	167,965	139,474	20.4	112,596,390	97,989,418	14.9
5	넥스투어	102,781	67,185	52.9	74,443,438	47,740,959	55.9
6	온라인투어	92,794	54,175	71.2	55,716,979	34,449,468	61.7
7	오케이투어	85,122	65,293	30.3	56,484,453	47,793,728	18.1
8	참좋은여행	81,015	60,951	32.9	53,488,456	42,041,300	21.2
9	투어이천	80,822	68,785	17.4	48,310,069	39,844,380	21.2
10	인터파크	66,702	28,323	135.5	53,627,710	19,139,906	180.1
	순위소계	1,823,739	1,276,359	42.8	1,481,450,134	1,006,817,127	47.1
	전체합계	2,722,237	1,956,356	39.1	2,263,030,638	1,614,652,608	40.1

자료 : 한국일반여행업협회, 한국관광협회중앙회, 2006년 11월 기준

주 1 : 2006년 순위소계에서 노랑풍선의 실적은 제외됨

주 2 : 2006년 1월-9월 실적보고 업체 : 107개사

한편, 일반여행업 등록업체 중 외국인 단체여행객 유치실적이 있는 97개사를 기준으로 업체별 유치 실적을 보면, 2006년 1월부터 9월까지 전체 유치인원은 1,469,924명으로, 상위 20개 업체의 유치인원은 876,218명으로 전체 유치 인원의 약 60%를 차지하고 있다.

또한, 2006년 9월 유치실적 기준으로 업체별 실적을 보면, [표Ⅱ-12]에서 볼 수 있듯이 에치아이에스코리아가 109,849명으로 가장 높고, 대한여행사 92,705명, 포커스투어즈코리아 85,274명, 한진관광 70,303명, 세일관광 62,843명으로 조사되었다.

2006년 9월 누계 전체 합계를 보면, [표Ⅱ-12]에서 볼 수 있듯이 상위 업체들의 유치인원은 소폭 상승했지만 전체 유치 인원과 외화획득액은 감소한 것으로 집계되고 있으며, 상위업체와 하위업체의 격차는 더욱 심화되고 있음을 알 수 있다.

[표Ⅱ-12] 상위 20개업체 외국인 유치실적

순위	Travel Agents업체명	인원 (名)			금액 (USD)		
		2006/09	2005/09	전년대비	2006/09	2005/09	전년대비
1	에치아이에스코리아	109,849	107,559	2.1	20,709,923	16,295,401	27.0
2	대한여행사	92,705	91,085	1.7	24,726,904	22,488,348	9.9
3	포커스투어즈코리아	85,274	88,473	-3.7	22,130,328	22,503,337	-1.7
4	한진관광	70,303	67,511	4.1	16,283,662	14,939,080	9.0
5	롯데관광	63,563	75,950	-16.4	18,053,457	18,364,773	-1.7
6	세일관광	62,843	0	0.0	11,870,824	0	0.0
7	동서여행사	61,755	58,095	6.3	9,276,530	17,663,836	-47.5
8	세방여행	58,490	64,378	-9.2	13,973,964	16,257,251	-14.1
9	전국관광	48,499	41,169	17.8	13,104,399	11,109,004	17.9
10	동보여행사	38,202	36,939	3.4	8,855,910	9,506,232	-6.9
11	한나라관광	36,600	37,729	-3.0	9,984,000	8,679,000	15.0
12	세한여행사	34,575	26,445	30.7	6,808,173	5,386,896	26.3
13	한남여행인터내셔널	29,995	35,915	-16.5	7,286,268	9,394,446	-22.5
14	세종쓰어데스크코리아	28,481	250	11,292.4	4,013,008	505	794,555.0
15	한비여행사	28,330	26,153	8.3	8,053,826	7,156,645	12.5

16	에스티에스인터내셔널	26,684	0	0.0	5,801,486	0	0.0
17	세린여행사	25,585	25,390	0.7	6,430,005	5,639,368	14.0
18	도우관광	22,748	22,505	1.0	2,828,326	2,690,123	5.1
19	한국관광여행사	21,961	18,803	16.7	5,262,394	5,034,765	4.5
20	송인여행사	19,323	28,203	-31.5	3,029,054	5,011,631	-39.6
	순위소계	876,238	852,552	2.7	200,810,131	198,120,641	1.3
	전체합계	1,469,924	1,508,799	-2.5	319,973,436	347,605,454	-7.9

자료 : 한국일반여행업협회, 한국관광협회중앙회, 내부자료(2006년 11월 기준)

주 1 ; 2006년 9월 실적보고 업체 : 97개사

3. 여행시장의 특성과 구조

1) 국민 해외여행 시장 특성

국민 해외여행 수요가 최근 5년간 평균 13%이상 급속도로 증가하였는데, 이는 산업시장의 글로벌화에 따른 국가간 교역 및 교류 활동 출국자의 증가, 국가간 스포츠, 문화, 종교 등 민간 교류의 확대, 단기 어학연수, 장기 유학 및 이민자 수요의 증가 등에 따른 것이라 할 수 있다.

또한 세계화 학습, 국민의 삶의 질 향상이라는 국가정책의 목표 구현, 휴가문화의 정착, 주5일 근무제와 소득 향상 등에 기반하여 양질의 여행정보 공급, 인터넷 및 온라인 커뮤니티 문화의 비약적 발전에 따른 여행정보 획득의 편의성 등도 국민 해외여행 수요의 증가를 가져왔다고 할 수 있다.

한편, 국민 해외여행 수요의 증가 요인의 또다른 측면으로 설명할 수 있는 것은 국내 관광지 개발 및 관광자원 발굴이 여행소비자의 요구를 반영하지 못하거나, 국내여행 활성화를 위한 중앙정부와 지방정부의 협력네트워크 구축이 미비했다는 점, 그리고 해외여행 수요를 국내 여행으로 흡수, 대체할 수 있는 민관의 노력이 부족했다는 점을 들 수 있다.

즉, 국민 국외여행 부문과 국민 국내여행부문은 여행서비스 공급자 측면에서 양질의 다양한 여행상품과 서비스를 제공하여 경쟁과 균형의 토대위에 시장의 확대가 필요하나, 국내 여행업자는 국외 여행업자에 비해 상대적으로 영세하고,

시스템을 갖추지 못해 국민 국외여행 수요를 대체하여 흡수하지 못하고 있다는 점도 그 원인이라고 할 수 있다.

무엇보다도 국민 해외여행 수요의 증가는 항공사와 여행업계에서 다양한 국가와 지역을 대상으로 대량의 여행상품 개발을 통해 여행서비스를 제공했다는 점에서 그 해답을 찾을 수 있으나, 한편으로는 동남아, 중국을 비롯한 저가 여행상품의 대량 공급이 수요 증가의 직접적 동인으로 작용했다고 볼 수 있다.

특히 저가 여행상품은 저가 항공사의 등장, 초저가 상품이나 덤핑 상품의 형태로 여행소비자에 커다란 피해를 주는 사례가 자주 발생해 사회적 문제로 대두되기도 하였으며, 한편으로는 일본과 중국지역을 대상으로 한 저가 선박이용 상품, 1박3일의 소위 ‘올빼미 여행’, 학생단체상품 등의 초저가 자유여행 상품이 큰 인기를 끌면서 해외여행 시장의 새로운 변화를 가져왔다고 할 수 있다.

끝으로, 최근 명품 여행시장 수요가 완만히 증가하고 있는데, 여행상품 소비경향이 풍부한 여행소비자들이 기존 여행상품과는 다른 고품질, 고가격 여행상품을 선호하게 되면서 수백만원대 크루즈여행상품, 소규모 주문식 여행(10인 이하), 그리고 고가의 휴양리조트상품 등이 판매되고 있다는 점은 주목할 만하다.

2) 외래 여행객 시장 특성

한국을 방문한 외래 여행객은 1978년 100만명이 방문한데 이어, 2000년 500만명, 2005년에는 600만명에 이르렀고, 관광수입도 1995년 56억불에 이어, 1998년에는 69억불을 최고점으로 등락을 거듭하였으나 2005년도에는 56억불로 점차 하락하고 있음을 볼 수 있다.

외래 여행객의 수는 양적으로 증가하고 있으나, 최근 5년간 성장률은 평균 3%대에 머물고 있으며, 특히 지난 10년 동안 1998년을 기점으로 관광수입이 급속히 줄어들고 있어 환율 변화를 감안하더라도 한국을 방문하는 외래 여행객 시장 수요는 답보상태에 있다고 할 수 있다.

전체적으로 외래 여행객 주요 시장은 전체 여행객의 40%를 차지하는 일본, 다음으로는 중국, 미국, 대만 여행객이 각각 11.8%, 8.8%, 5.8%로 이중 순수 관광목적의 여행객은 일본, 중국, 대만 국적의 여행객이 다수일 것으로 추정되며, 이중 중국과 대만 여행객은 매년 10%대의 높은 성장률을 보이고 있는 것으로

조사되었다.

이들 여행객들중 상당수는 한류 드라마와 영화에 노출된 ‘한류 매니아’ 시장으로 볼 수 있으며, 아울러 한국의 역사·문화공간체험을 비롯해 음식체험, 야간 도시관광, 쇼핑관광, 서울체험, 전통사찰체험, 계절상품(눈, 단풍, 스키) 등에 커다란 관심을 갖고 있는 것으로 분석되었다.

특히, 중국과 대만 여행객의 증가는 한류문화와 마케팅에 따른 영향으로 이해되며, 북한 핵문제, 독도와 역사교과서 문제로 인한 일본과의 긴장관계, 일본과의 노비자 입국 확대, 엔화와 달러 약세, 국적항공사의 파업 등의 요인은 여행 수요의 부침에 큰 영향을 준 것으로 보인다.

지난 수년 동안 일본, 중국, 대만, 아시아 국가 등을 중심으로 국내 드라마와 영화가 소개되면서 한류 배우들이 큰 인기를 끌게 되었고, 이들 지역으로부터 소위 한류 여행 수요가 급속히 증가하게 되었으며, 최근 제주도에서 개최되었던 한류엑스포는 한류 여행시장의 성장과 변화를 예측하게 하는 중요한 전환점이라고 할 수 있다.

한편, 인바운드 여행업계는 엔화 및 달러 약세, 전통적인 여행객 모집 방식, 고질적인 저가 및 노투어피 행사 진행, 쇼핑센터 및 선택관광에 의존하는 수익구조 집착, 중앙정부 또는 한국관광공사와의 유기적인 홍보마케팅 네트워크 구축 활동 미약 등으로 커다란 위기에 봉착해 있다고 할 수 있다.

또한, 최근 일부 인바운드 여행업자들이 단체 및 소규모 개별 여행객을 대상으로 매매춘 알선, 쇼핑센터를 통한 저질 상품 및 가짜 상품 판매 유도, 국내 특산품 왜곡 소개 및 고가 판매 행위, 무자격 안내원 및 비전문 통역안내사 고용으로 인한 부실한 여행지 안내, 그리고 여행상품 일정의 수시 변경 및 수준이하의 숙박시설 제공 등으로 인해 외래여행객의 불만을 야기시키고 있어 매우 심각한 상황이라고 할 수 있다.

인바운드 시장 개선 및 확대를 위해서는 일본정부의 ‘관광입국선언(2010년 외래관광객 목표 1000만명)’과 같은 범정부 차원의 인바운드 전략이 필요하며, 우선적으로 인바운드 시장에서 일본에 이어 2위를 차지하고 있는 중국 여행객 유치 확대를 위한 비자발급제도 개선, 선택과 집중 방식의 마케팅 역량 집중, 인바운드 여행업체 대상 인센티브 도입, 환승 여행객을 위한 stop-over 상품 개발 등이 필요한 시점이라고 할 수 있다.

3) 국민 국내여행 시장 특성

한국관광공사에서 조사한 국민여행실태조사 결과에 따르면, 2005년 국내여행객은 3억9천만명으로 만 15세 이상 국민의 국내여행 총 경험률은 94.3%, 국내숙박여행 경험률은 79.9%, 국내당일여행 경험률은 76.7%로 전년 대비 국내여행 총경험률 및 국내숙박여행 경험률은 감소하였고, 국민 1인 평균 국내여행 참가 횟수는 6.5회였으며, 국내 숙박여행 참가 횟수는 2.79회, 국내 당일여행 참가 횟수는 3.80회로 나타났다.

또한, 국내숙박여행이나 국내당일여행에서 자가 차량을 이용한 경우를 보면, 각각 72.3%, 70.6%로 개별 단위 여행자가 대부분을 차지하고 있으며, 여행상품을 통한 국내여행 참가는 열차와 관광(전세)버스를 이용, 전체 국내 여행시장의 약 10% 전후로 추정된다.

또한 국내여행 시장 유형을 보면, 유흥추구형(44.4%), 휴양추구형(21.1%), 실용추구형(24.3%), 국내관광소극형(10.2%)으로 세분되고 있는데, 이는 국내여행 시장의 질적 변화와 이에 대응한 국내 관광지 및 관광자원 개발의 체계적 대응을 시사하고 있다고 할 수 있다.

특히, 국내여행 시장 수요는 가족단위 여행자의 증가와 함께 주5일 근무제, 지역단위 이벤트 및 축제 개최 활성화, 매스미디어를 통한 여행명소에 대한 지속적인 정보 제공, 1사1촌운동과 같은 도농교류 활성화 노력, 민간기업과 교육기관의 현장체험 교육 프로그램 확산 노력 등에 따라 증가될 것으로 예상된다.

제3절 여행업 구조 및 환경 변화

1. 여행상품 공급자 협력 구조

여행업은 여행상품 소비와 관련한 여행서비스를 여행자에게 제공하는데 있어, 다양한 물적·인적 자원을 결합시켜 여행상품을 구성하고, 이를 일반 소비자에게 제공함으로써 여행상품에 대한 정보탐색에서부터 구매 선택, 여행 경험에까지 전단계에 걸쳐 관여하게 된다.

이러한 여행자의 참여와 경험에 필요한 여행상품 소재 공급자는 직접적 수익을 창출하는 기업이나 단순히 다양한 여행 정보를 제공하는 기업과 개인 또는 동아리 등이 여행서비스 공급에 직·간접적으로 여행소비자와 접촉하게 되는 것이 일반적이다.

특히 직접적 수익을 창출하는 여행서비스 공급자의 구조를 보면, 제 자원을 통합·관리하여 조합된 상품을 시장에 출현시키는 여행상품 공급업자, 현지에서 여행상품 공급업자의 하청을 받아 여행서비스를 수행하는 현지수배업자(랜드사), 여행상품 코스에 편입된 지역의 관광목적지와 부대시설, 숙박시설, 쇼핑센터 그리고 식당 등이며, 현지 수배업자가 고용한 안내원 등을 들 수 있다.

즉 이러한 여행서비스 공급 참여자는 각 자의 역할에 따라 여행상품 소비자에게 여행관련 서비스를 제공하는데, 이들 공급 참여자는 구성원 상호간의 네트워크를 통해 최대한의 수익을 창출하기 위해 유기적인 협력 관계를 유지하고 있으며, 심지어는 이들 공급 참여자가 ‘하나의 그룹’으로 활동하는 경우도 종종 나타나고 있다.

여행서비스 공급자 구조는 각 부문별 참여자 및 대상 목적지의 기능적 역할과 양질의 서비스 능력을 통해 여행상품 소비자에게 다양한 경험과 만족을 제공하는 서비스 네트워크라는 점에서 여행시장과 여행문화에 공익적 기업 또는 조직의 역할을 수행하는 중요한 기여자로 평가할 수 있다.

다만, 이러한 공급 참여자의 협력 구조는 표면적으로 매우 긍정적으로 이해될 수 있으나, 상호간 주종관계 또는 선택적 이해관계로 인해 여행서비스 제공에 있어 이들 상호간의 신뢰와 거래의 합리성이 담보되지 않아 소비자에게 선의의 피해를 주거나, 여행상품 서비스의 질을 떨어뜨리는 결과를 가져오고 있기도 한다.

이는 수년간 고질적인 병폐로 지적되어온 아웃바운드 여행상품 서비스에 대한 문제에 국한되지 않고, 인바운드 역시 아웃바운드 못지않게 소비자에게 피해를 주고 있으며, 국내여행 상품 서비스 공급구조에서도 동일한 현상이 일부 발생하고 있다는 점이다.

특히 이러한 현실적 문제들은 여행업자의 저가 상품의 공급, 낮은 지상비 또는 노투어피(no-tour fee)제공, 여행사와 쇼핑센터간의 상호 의존형 생존 구조(복잡한 금전 거래, 담보금), 여행안내원의 고용 또는 보수 지급 조건의 열악함 등이며, 이는 단순히 공급 참여자의 문제만은 아니며, 여행업의 구조적 문제에 기인하기 때문에 단순히 공급 참여자의 변화만을 요구할 수 있는 상황은 아니라는 점이다.

다만, 국내 대형 여행사를 비롯한 중견 여행업자의 대다수가 이러한 공급구조 문제의 가장자리에 있으며, 이들 여행업자들이 왜곡된 여행상품 공급 구조에 편승하거나 주도하면서 수년 동안 자사의 이익을 극대화해왔다는 점에서 도덕적 비난을 피할 수 없다고 본다.

지난여름 휴가시즌 막바지에 공영방송에서 심층 취재한 아웃바운드 및 인바운드 여행상품 공급자 구조의 폐해는 앞서 간략히 제기한 문제들로 그간 수없이 고발되어온 여행업의 현실을 통렬히 비판하고, 혁신적인 제도 개선의 필요성을 공감하도록 했다는 점에서 공급자 협력구조에 대한 대수술이 필요한 시점이라고 할 수 있다.

다만, 사회적 고발의 핵심은 소비자의 여행상품 소비문화에 대한 조명은 가볍게 설명되었다는 점에서 논란의 여지는 있지만, 여행상품 공급 참여자의 공급 규칙에 대한 근본적인 조정이 필요하고, 아울러 다양한 방법으로 여행상품 소비문화의 개선이 동시에 이루어질 필요가 있다.

최근 여행상품 공급 참여자의 참여 구조의 변화가 대두되고 있는데, 이는 지상수배업자(랜드사)의 제도권 진출로 그간 여행업자의 부당한 횡포와 강요의 관행을 스스로 깨고, 여행상품 공급구조에 주체적으로 참여함으로써 여행상품 공급 참여자의 구조 변화를 시도하고 있다는 점은 주목할 필요가 있다.

2. 여행업 동향 분석

1) 대형 여행도매업자 시장 주도

대형 도매업체로 성장한 H투어를 비롯해 최근 1년동안 코스닥과 거래소 시장에 상장되거나 중견 기업에 편입된 상당수 여행사들은 상장 및 인수·합병에 따른 막대한 자본 확보를 바탕으로 성수기 하드블럭 및 공중파를 통한 광고, 방송사, 대학 등과의 제휴를 통한 공격적 마케팅 활동을 활발히 전개하고 있다.

이들 대형 여행도매업자 및 중견 여행사들의 공격적 마케팅과 광고로 인해 대다수 영세 여행업자 및 지방 여행업자의 여행상품 시장은 급격히 잠식되고, 특히 성수기 항공권과 호텔 예약 확보 자체가 어려워 자체적으로 단체행사나 기획 여행상품을 개발, 판매할 수 없는 상황에 처해있다.

따라서, 2군 패키지여행사, 골프전문여행사, 허니문전문여행사를 비롯해 대다수 소규모 및 지방 여행업자는 대형 여행도매업자의 시장 잠식에 따라 도매업체의 여행상품을 판매하여 수수료를 받는 협력업체 또는 대리점의 역할만을 할 수 밖에 없는 상황에 내몰려 있는 상태라고 할 수 있다.

다만, 대형 여행도매업자의 시장 지배력 확대는 고질적인 저가 여행상품 시장 개선, 미등록 유사 여행업자의 퇴출, 다양하고 체계적인 여행 정보의 가공·분석을 통한 양질의 여행상품 정보 제공, 그리고 여행상품 서비스 품질 향상 등에 있어서 일정한 기여를 하고 있다고 할 수 있다.

2) 여행업자의 연합체 결성

소규모 전문 여행업자나 지방 여행업자는 서울 소재 대형 여행도매업자의 시장 지배력이 크게 높아지면서 경영의 어려움은 물론 회사 존폐의 위기에 내몰려있어, 이들 대형 여행도매업자의 시장 잠식에 공동 대응하기 위해 여행사 연합체를 결성하거나 결성을 준비하고 있는 상황이다.

여행업자의 연합체로는 경기도 관광협회가 주도적으로 참여하여 설립한 G투어, 충북관광협회 소유의 여행사 법인인 충청연합투어 등을 들 수 있으며, 대전과 충청권 여행사 50개가 연합한 대연회(대한항공연합)의 여행마을도 법인 설립을 추진하고 있다.

또한, 골프 전문여행사들의 연합체가 결성(2006년 10월 27일)되었는데, 골프여

행사연합(GOLF TRAVEL ASSOCIATION 회장 : 이벤트투어 대표)은 120여 등록 여행업자가 가입하여 대형 여행도매업자의 가파른 시장 잠식에 공동으로 대응하고 있다.

GTA는 연합회 발족과 함께 자체 홈페이지를 제작해 항공사 정보, 전세기, 하드블럭, 패키지, 신상품 설명회 등 각종 정보와 상품을 공유해 나가기로 하였으며, 회원사의 골프여행상품 광고 시 'GTA MEMBER' 문구를 삽입할 수 있도록 하는 등 체계적인 연합 영업을 추진하고 있다.

3) 지상수배업자(랜드사)의 연합체 결성 및 마케팅 활동 강화

국내 지상수배업자(랜드사)는 현재 1200여개 업체가 영업 중인 것을 추정될 뿐, 지상수배업자의 관리 규정이 없어 정확한 업체 수를 파악하기란 현실적으로 불가능하며, 특히 소규모 영세 여행업자가 지상수배업무를 겸하는 경우도 있으며, 반대로 지상수배업자(랜드사)가 여행업자로 등록하여 지상수배업무와 여행업무를 겸하고 있는 경우도 있다.

특히, 기존 지상수배업으로 성장한 중견 지상수배업자(랜드사)는 항공사와의 거래관계(항공 블럭 확보)를 통해 자체적으로 항공권을 발권하면서 특정지역 전문 여행도매업자로 성장하였으며, 여행업자가 지상수배업자의 여행상품인 소위 '랜드팩' 상품을 판매하기도 한다.

지상수배업자(랜드사) 역시 대형 도매여행업자와 소매업자와의 부당한 거래 요구에 공동 대응하고, 영세 소규모 지상수배업자의 직판 시장 진입을 통한 상품 품질 개선 및 사업경쟁력 확보를 도모하기 위해 여행테마별·지역별 연합체를 결성하거나, 결성을 준비하고 있다.

지상수배업자(랜드사) 연합체는 대표적으로 영남지역의 여행클럽, e-패밀리투어, 우리랜드, 베스트랜드, 일등랜드, G얼라이언스 등으로 이들은 공동전산망 활용을 통한 회원사간 B2B사업, 종합브로셔 제작·배포, 신문광고 등에 있어 공동마케팅을 진행하고 있다.

이들 지상수배업자(랜드사) 연합체는 지방 여행업자와 공동보조를 취하고 있으며, 대형 도·소매 여행업자의 일방적인 지상비 지급 조건, 인두세, 예치금(송출의 대가로 요구하는 지상수배업자의 보증금) 등의 부당한 요구, 그리고 지상비 산정의 비현실화 등에 공동 대응하고 있다.

대표적으로 영남지역 지상수배업자(랜드사) 연합체인 ‘e-패밀리투어’는 2006년 9월 영남권 25개 지상수배업자가 주축이 되어 결성되었으며, 국외여행업 등록과 함께 기획여행 실시신고(5억 영업보증보험 가입) 등을 통해 여행상품 직판과 랜드 영업 업무를 겸하고 있다.

또한, 허니문 랜드 연합인 G얼라이언스(여우와 늑대)는 허니문 시즌에 대비한 G얼라이언스 홍보 브로셔 및 종합 상품 브로셔 등을 제작하고, 전국적으로 공동 프로모션을 추진하고 있으며, 각 연합회원사의 사무실 통합을 현재 추진하고 있다.

이상에서 보면, 지상수배업자의 연합체는 과거 단기적 어려움을 극복하는 차원에서 느슨한 협력관계를 유지하는 친목모임의 성격으로 결성, 유지되어왔으나, 최근에 결성된 지상수배업자의 연합체는 참여 회원사가 일정한 자금을 투자하여 공동 영업이 가능한 신설 법인을 만들어 활동하거나, 일정 회비를 걷어 공동 마케팅 활동을 추진하는 마케팅 조직으로 활동하고 있다.

4) 증권시장 상장 및 인수·합병

2006년 여행업 및 시장에서의 최대 이슈는 단연 다수 여행업체들이 증권시장에 진출했다는 점으로, 2000년 코스닥에 등록한 하나투어는 코스닥 스타지수에 편입되었고, 모두투어네트워크, 롯데관광개발 등이 각각 코스닥 시장과 거래소 시장에 상장되었다.

아울러 자유투어의 코스닥 우회상장을 시작으로 세종여행의 계열사를 통한 우회상장에 이어 인터컨티넨탈여행사, 참좋은여행, 호도투어, 보물섬여행, 범한여행 등이 코스닥 기업의 지분을 인수하거나 코스닥 기업에 인수 또는 합병되어 계열사로 편입되거나, 경영권을 확보하기도 하였다.

또한, 하나투어는 오케이투어 인수와 함께 국내여행 전문여행사인 웹투어를 인수하였고, 세종나모여행은 투어몰의 지분 인수, 모두투어네트워크의 블루항공 지분 투자, 자유여행사의 디디투어 인수, 호도투어는 나스항공 인수에 이어 솔빛텔레콤과 합병을 추진하였다.

[표II-13] 국내여행기업 증권시장 상장 및 인수·합병 현황

업체명	코스닥	거래소	인수합병
범한여행	미디어솔루션 지분 매입을 통한 우회 상장		- 미디어솔루션 지분 매입
호도투어	솔빛텔레콤과의 합병을 통한 우회 상장		- 솔빛텔레콤 지분 매입 - 나스항공여행사 인수
세종나모여행	세종나모와 합병을 통한 우회 상장		- 세종나모와의 합병 - 투어몰 인수
보물섬여행	정소프트의 보물섬여행 지분 인수를 통한 우회 상장		- 정소프트 계열사 편입
롯데관광개발		직상장	
해니투어	기상장 코스닥 스타지수 편입		- 웹투어 인수 - 오케이투어 지분 인수
모두투어네트워크	기상장		- 불루항공 지분 투자
인터컨티넨탈여행사	볼빅의 지분 인수를 통한 우회상장		- 볼빅의 지분 인수
참좋은여행	위즈정보기술의 지분 인수를 통한 우회 상장		- 위즈정보기술의 계열사편입
자유여행사	에스테크놀로지 지분 인수를 통한 우회 상장		- 에스테크놀로지 지분 인수 - 디디여행사 설립

5) 여행기업에 대한 신인도 향상

최근 참좋은여행은 코스닥 등록업체인 위즈정보기술의 계열사로 편입되었고, KB창업투자로부터 13억원을 투자받았는데, 이는 최근 여행업체들의 코스닥 우회상장, 거래소 상장, 코스닥 업체와의 인수·합병 등의 급격한 환경 변화와 맞물려 여행업체의 신인도가 향상되었음을 단적으로 보여주고 있다.

또한, 세계적인 여행기업인 트래블로시티(travelocity)는 국내 자회사인 JUJI를 통해 온라인 여행업체로 건실하게 성장한 넥스투어를 인수하는 등 해외 대형 여행업체의 국내 여행업체를 대상으로 한 인수·합병 시도는 계속될 것으로 예상되며, 특히 최근 현진종합건설의 여행업계 진출 등은 향후 여행업계에 대한 관심 변화와 업계의 지각변동을 예상할 수 대목이라고 할 수 있다.

6) 특화전문업자의 성장과 도약

여행시장 수요의 폭발적 증가에도 불구하고, 대형 여행도매업자나 대형 지상수배업(랜드사) 등을 제외한 대다수 여행업자들은 치열한 시장 경쟁에서 살아남기 위해 ‘특수지역이나 다양한 여행 주제’를 활용해 특화 전문 여행업자로의 성장

을 모색하고 있다.

최근 부각되고 있는 ‘선박여행’시장에서 JJT, ANT, JJ투어의 규슈이야기 연합은 그 좋은 예이며, 일본 전문 여행사로 입지를 굳힌 여행박사, 온라인 여행의 대표 주자로 입지를 구축한 여행업체로는 인터파크, 넥스투어, 온라인투어 등이며, 배낭여행 전문 여행업체인 내일여행, 여행신화, 서울항공, 신발끈여행사, 그리고 지역 전문 여행사인 천도관광여행사, 현민트래블 등이 대표적인 특화전문 여행업체라고 할 수 있다.

7) 관광사업 수출산업 지정

대외무역법 시행령 개정안이 의결됨에 따라 관광사업을 수출산업으로 지정할 수 있도록 하였으며, 외화획득이 높은 인바운드 여행업과 관광호텔업 등의 관광사업이 2006년 3월 1일 수출산업으로 지정되었다, 다만 이들 업종은 무역금융 지원, 환율변동보험 가입의 혜택을 받는 정도이다.

3. 여행산업 구조 변화와 과제

1) 여행업 수익구조 위협요인 증가

여행업자의 수익구조를 위협하는 요인은 매우 다양하나 특히 협력관계에 있는 항공사 등으로부터의 위협 등이 매우 심각한 상황이라고 할 수 있는데, 최근 외항사를 시작으로 항공사의 항공권 수수료 인하 움직임, 그리고 국내 항공사는 물론 외국 항공사들이 매표 미보고에 대한 벌금 부과 규정 신설 등이 그 대표적인 예이다.

또한, 여행소비자의 제3자 신용카드사용에 대한 항공사의 지나친 통제는 여행소비자에게 많은 불편과 선의의 피해를 줄 수 있으며, 여행소비자와 여행업자간의 불신과 갈등을 양산시킴으로써 여행업자의 영업활동에 장애가 되고 있는 형편이다.

한편, 국제 유가 급등의 여파는 항공사의 유류할증료 부과 및 변동 인상으로 이어지게 되면서 여행업자의 여행상품가 인상에 따른 상품가 책정의 어려움은 물론 일부 항공사 등의 판매수수료 인하정책은 여행업자의 경영에 커다란 위협요인이 되고 있다.

2) 다수 여행업자의 시장질서 왜곡

대형 여행도·소매업자들은 막대한 자본을 바탕으로 성수기 항공권 사전 확보는 물론 대중매체를 통한 공격적인 마케팅 활동으로 소규모 영세 여행업자나 지방 여행업자의 시장을 크게 잠식함으로써 공정한 경쟁 구조가 깨지게 되어 대다수 소규모 여행업자 및 지방여행업자는 대형 여행도·소매업자의 협력업체나 대리점의 형태로 종속되어 가는 상황이다.

특히 이는 여행시장에서 독점적 지위를 확대해가고 있는 소수의 대형 여행도·소매업자들의 여행상품 가격 왜곡(성수기 상품가 인상을 통한 수익률 극대화), 지상수배업자와의 부당한 거래 방식 강요, 상품코스에 포함되어 있는 지상 쇼핑센터와의 뒷거래 등을 통해 소비자에게 부당한 피해를 주고 있다.

한편 일명 ‘모찌코미(일본어로 지입을 의미함)²⁾³⁾’ 여행업자가 여행업계에 상당한 규모로 활동하고 있는 것으로 추정되나 이들이 특정 여행업체에 소속되는 경우라면 무방하나, 특정 여행업체에 소속되지 않고 불법 영업을 하는 경우가 상당수일 것으로 추정되며, 이들은 상황에 따라 여행상품을 예약 받아 특정 여행업체에 연결시키면서 수익을 얻는 에이전트 역할을 한다.

최근 대형 지상수배업자(랜드사)는 기존 여행업자와의 거래 관계를 새롭게 설정하고, 법인을 설립하여 여행업으로 등록을 통해 여행상품을 판매하고 있으나, 이들 역시 대형 여행도·소매업자와 마찬가지로 항공사의 하드블럭 확보를 통한 ‘랜드팩’을 유통시키고 있는데, 기획여행 신고를 하지 않거나 영업보증 보험에 가입하지 않고 영업 활동을 하는 경우가 상당수 발생하고 있는 것으로 판단된다.

특히, 이들 지상수배업자는 현지 쇼핑센터의 자금 지원을 받아 운영하면서 노투어피 행사를 다수 진행하고 있는데, 이들 쇼핑센터의 저질, 저가 쇼핑 물품을 판매하거나 구입을 강요함으로써 여행상품 소비자에게 피해를 주는 경우가 다수 발생하고 있는 형편이다.

2) 표면적으로 특정회사의 직원이지만 내부적으로는 회사와 일반적인 고용피고용 계약을 맺지 않고 개별적인 영업을 펼치는 형태인데 소속된 회사의 타이틀과 사무실 공간, 항공권 발권 등 영업에 필요한 시스템적 지원을 받는 대신 자신의 수익을 일정 비율대로 회사와 공유하는 프리랜서 여행업자이나 이들은 다르게 별도의 법인에 소속되지 않거나 사무실도 없이 활동하고 있는 여행업자도 상당수인 것으로 추정됨.

3) 일부업체는 이들을 ‘프리랜서’라는 용어를 사용하기도 하며, 특정회사의 대리점으로 볼 수 있다는 점에 착안해 개인 대리점으로 활동하도록 하기도 함, 따라서 이들의 권익보호, 양성화, 그리고 이들로 인해 소비자가 피해를 볼 수 있다는 점에서 제도 보완이 필요한 시점임.

3) 성·비수기 하드블럭의 폐해

국내외를 막론하고, 여행시즌은 크게 성수기와 비수기로 구분되며 공급구조상 성수기에는 일반적으로 항공좌석(선박 포함) 공급이 절대적으로 부족하기 때문에 성수기에 항공 좌석 확보 여부에 따라 회사의 경영 성과가 좌우될 수밖에 없는 것이 현실이다.

그러다보니 성수기 항공좌석을 사전 확보하기 위한 하드블럭 제도가 생기면서 대형 여행업자 중심으로 성수기 좌석 집중이 이루어지고, 이에 소규모 영세 여행업자나 지방 여행업자는 자체 여행상품 기획이나 자체 단체 행사는 거의 불가능한 실정이며, 개별 항공권 판매 자체도 불가능한 상황에 처해있다.

즉, 소규모 영세 여행업자나 지방 여행업자는 이제 성수기보다는 비수기에 영업활동을 확대하여 수익을 확보하는 방향으로 전환되는 추세이며, 성수기에는 대형 도·소매 여행업자의 상품을 대리점 형태로 판매하는데 집중하며 성수기 매출 성과에 대한 기대를 낮추고 있는 실정이다.

한편, 이러한 구조적 문제는 성수기 좌석공급을 확보하기 위해 대형 여행도·소매업자나 지상수배업자는 비수기에도 대량으로 하드블럭을 구매하여 저가의 여행상품을 대량으로 유통시키고 있으며, 이는 곧 비수기 여행업자의 과열 경쟁으로 이어져 해당 좌석에 해당하는 손실 항공권을 막기 위한 무리한 초저가의 항공권 판매, 여행사직원을 대상으로 AD투어, 조기 예약할인, 노마진 할인항공권 등 원가 이하의 여행상품을 소비자에게 공급하고, 특히나 현지 지상수배업자에게 노투어나 손실분에 대한 부담을 요구하는 경우도 상당수 발생하는 것으로 추정된다.

4) 저가 여행상품 유통 확대 및 출혈 경쟁

저가 여행상품의 근본적인 문제로는 하드블럭의 문제와 함께 외국 저가 항공사의 취항 증가를 들 수 있는데, 동남아를 중심으로 한 저가 항공사의 취항 급증은 저가 항공권 판매로 국적 항공사의 여행소비자 유치에도 출혈 경쟁을 감수하게 하고, 더불어 초저가의 여행상품도 유통되는 현상이 발생되고 있다.

또한, 저가항공사 취항 증가와 선매 항공권과 전세기 등 여행시장의 악순환 구조는 여행업자가 지상수배업자에게 저가의 지상비 또는 오히려 인두세를 요구하게 되고, 이는 여행소비자들로부터 지상비와 수익을 보전하기 위해 현지안내원

을 교육시켜 현지에서 무리하게 쇼핑을 진행하거나 선택관광을 강요함으로써 여행소비자에게 피해를 발생시키고 있다.

증권시장에 상장하거나 자본력이 있는 기업에 편입된 다수의 대형 여행업자는 시장 점유율 증대를 위해 무차별적인 하드블럭 확보나 전세기 운항으로 큰 손실을 보면서도 무리하게 영업활동을 하고 있으며, 중소형 여행업자는 시장 잠식을 막기 위해 원가 이하의 저가 여행상품을 판매함으로써 출혈 경쟁에 뛰어들고 있기도 한다.

5) 미등록 유사 여행업자 증가

여행업은 사업 범위와 서비스 대상에 따라 크게 일반여행업, 국외여행업, 국내여행업 이라는 기준으로 분류되는데, 여행상품의 유통구조는 일반적으로 여행도매업자, 소매업자, 지상수배업자(랜드사)등의 유기적 결합과 협력을 통해 이루어진다.

하지만 최근 온라인상 동아리, 동호회라는 명칭으로 특정 지역이나 특정 목적의 여행 상품을 등장시켜 전문여행 상품을 취급하는 것처럼 블로그와 카페 등을 통해 여행소비자를 모객 하는 유사 여행업자들이 상당수 있는 것으로 추정되고 있으며, 이들로 인한 피해가 속출하고 있다.

특히, 산악회, 동호회, 협회, 취미모임 등을 통해 여권 및 비자발급은 물론 다수의 여행상품을 판매하면서 여행업을 확대해가는 추세로 이들 유사 불법 여행업자에 대한 엄격한 처벌과 관리 감독이 시급한 실정이다.

4. 여행업 구조 개선의 필요성과 대응

가족단위 여행시장 증가, 해외여행 수요의 폭발적 증가, 여행시장의 양극화, 국내체험여행 수요 증가 등 여행시장 및 여행업의 변화는 여행소비 문화의 개선과 함께 여행업의 질서 있는 구조 개편과 상생의 시장 질서를 확립시킬 수 있는 계기라고 할 수 있다.

이를 위해 여행업자는 양질의 여행상품 개발, 판매할 수 있는 시스템을 만들어야 하는데, 이를 위해서는 여행상품 서비스 공급 참여자의 질서 있는 역할 조정과 시장 질서를 왜곡하는 뒷거래 구조 등을 과감히 개선해야 하며, 이를 여행소비자에게 책임 있게 보여줄 필요가 있다.

즉, 여행상품 원가구조와 여행서비스의 한계 등을 명확히 설명함으로써 여행소비자의 여행상품에 대한 기대 조절, 여행업 종사자의 인적서비스에 대한 가치평가, 저가의 여행상품의 폐해에 대해 여행소비자의 의식 변화를 도모하도록 노력해야 한다.

이는 과거 해외여행 자유화가 시행된 지 20여년의 역사에도 불구하고 아직도 여행소비자는 여행상품 선택시 가격만을 중시하는 경향이 상존해 있고, 이는 여행상품 공급자의 책임과 맞물리는 문제이기도 하지만, 여행소비자가 여행상품을 구매할 때 합리적 비용을 지불할 수 있는 소비문화를 정착시켜야 한다.

또한, 여행업자 역시 여행소비자의 여행상품 구매방식과 문화의 문제에 모든 책임을 떠넘기는 자세에서 벗어나 여행상품 공급 참여자의 합리적 거래 관행과 유기적 협력 구조를 만들어 감으로써 여행업계에 대한 인식이 전환될 수 있도록 노력해야한다.

특히 여행상품 공급 참여자는 여행소비자에게 보다 체계적인 여행상품 정보를 제공하고 여행참가 상황을 예측하거나 미리 체험할 수 있도록 노력해야하는데, 이를 위해서는 여행목적지와 여행상품에 대한 정보를 생산, 가공하여 정확하고 신속하게 제공할 필요가 있다.

무엇보다도 여행소비자와 여행업자 스스로 상호 공정하고 합리적 거래를 통해 만족스러운 교환과정을 만들어 가는 것이 필요하지만, 여행상품 소비문화의 개선과 여행업자의 구조적 문제를 시급히 해결하기 위해서는 정부의 지속적 정책 보완과 합리적인 소비문화 캠페인이 필요한 시점이라고 할 수 있다.

제4절 시사점

국내 여행업은 지난 20여년간 비약적인 성장을 거듭하였지만, 여행시장의 질적 변화, 선진형 여행문화모델 보급 및 정착, 여행업의 질서 있는 구조 개편, 여행산업 부문의 정책적 대응, 여행관련 법·제도의 개선 등은 여전히 시급한 과제로 인식되고 있다.

한편, 외래여행객 유치 확대를 통해 외화획득에 초점을 맞춘 초창기 관광정책은 80년대 들어 국민의 국내여행 활성화 및 해외여행 자유화를 통한 세계화 학습이라는 국가적 목표와 맞물리면서 각 영역의 동반 성장과 발전을 도모하기 위해 노력해왔다.

외래여행객 유치 활동성과는 국제 정세, 환율 변동, 물가수준, 다양한 볼거리, 호텔 및 안내원의 양적·질적 수용태세, 다양한 여행상품 개발, 경쟁국가의 국가적 여행객 유치 전략에 따른 무한 경쟁 등으로 인해 등락을 거듭하고 있는 상황이라고 할 수 있다.

다만, 외래여행객 유치를 위한 적극적 홍보활동과 다양한 볼거리 제공을 위한 정부 및 민·관의 협력 기조는 큰 성과를 가져오지 못했으며, 특히 외래여행객 시장의 변화에 수동적으로 대응하면서 외래여행객 수요 증가가 답보상태에 있지만, 최근 중앙정부는 국토의 균형발전을 지향하면서 관광산업 육성을 위한 다양한 지역개발과 여행객 유치를 위한 여행상품 개발과 공격적인 마케팅 활동을 추진하고 있다.

한편, 2005년 내국인의 해외출국자 수가 1000만명을 돌파하였는데, 이는 국가 간 문화, 정치, 환경, 스포츠 등의 교류 확대가 증가되고, 특히 주5일 근무제, 휴가제도 정착, 해외여행 참가 욕구 및 기대 확대, 동남아를 중심으로 한 저가 여행상품의 대량 공급 등으로 인해 해외여행 참가 수요가 증가되면서 아웃바운드 시장은 폭발적으로 성장하게 되었다.

단기간 폭발적인 아웃바운드 시장 수요 확대는 해외여행문화의 생산적 정착이 미처 이루어지기 전에 나타남으로써 저가여행상품 대량 공급과 함께 ‘썩썩이 쇼핑관광’, ‘보신관광’, ‘섹스관광’ 등의 부작용이 이어지면서 ‘어글리 코리언’이라는 불명예를 얻게 되기도 하였다.

또한 여행업자는 시장 확대와 수익에만 초점을 두고 지상수배업자와의 부당한

거래구조를 통해 공생하면서 저가 여행상품 양산함으로써 해외여행시장 질서를 왜곡하고, 국내 여행시장을 위축시켰으며, 선진 해외 여행문화 정착에 반하는 방향으로 산업구조를 이끌어감으로써 여행 산업 전반에 악영향을 주었다고 할 수 있다.

최근 이러한 여행업의 구조적 문제는 여행업자의 문제만은 아니며 여행소비자의 여행상품 소비문화의 문제도 중요한 부분으로 인식되고 있기 때문에 향후 여행업계 전반의 이미지 개선, 이를 제도적으로 뒷받침할 수 있는 여행관련 법·제도 개선이 시급히 요구된다고 할 수 있다.

한편, 최근 여행업 동향은 대형 도매 여행업자의 시장 주도, 공정한 거래와 경쟁을 위한 여행업자간 연합체 결성, 지상수배업자의 제도권 진입 및 마케팅 활동 강화, 증권시장 상장 및 인수·합병, 여행기업의 신인도 향상, 특화전문 여행업자의 성장과 도약, 관광사업 수출산업 지정 등을 들 수 있다.

또한, 여행업 구조 변화와 과제를 간략히 정리하면, 여행업 수익구조 위협 요인의 증가, 다수 여행업자의 시장질서 왜곡 및 부당한 협력구조, 여행시장 전체로 인식되고 있는 성·비수기 하드블럭의 폐해, 저가 여행상품 유통 확대 및 출혈 경쟁, 미등록 유사 여행업자의 증가 등으로 요약될 수 있다.

제3장 여행업 관련 법·제도 종합 분석

제1절 여행업 관련 정책 변화 및 동향 분석

1. 관련 제도 및 정책

1) 여행업 관련 불필요한 규제 폐지

규제개혁위원회는 1999년 여행업과 관련하여 외국여행업자의 연락사무소 개설 신고, 과다경쟁행위 금지행위, 관광사업자 표지부착의무, 약관설정 및 변경신고, 기획여행신고, 관광종사원 교육의무, 그리고 관광종사원 자격시험 응시제한 등에 대한 불필요한 규제를 폐지하였다.

2) 여행업 등록 관련 정책 변화

여행업 등록과 관련된 주요 변화를 보면, 여행업자의 갱신등록제가 1994년 폐지되었고, 2003년 등록신청 시 대차대조표를 첨부하도록 하였으며, 여행업 업종과 등록기준 자본금은 1987년 7월에 개정된 이후 약 20년 동안 개정되지 않고 있으나, 최근 여행업의 성장과 구조 변화에 대응하기 위해 업종 구분 및 등록기준 자본금 규모 등에 대한 개선 필요성이 제기되고 있다.

한편, 여행업 등록과 관련하여 행정관청 등록 규정이 일부 변경되었는데, 2005년 4월 관광진흥법 제4조 등록관련 조항 중 국외여행업 및 국내여행업의 등록 행정관청이 시장·군수·구청장으로 등록 권한이 위임되었다.

3) 기획여행 실시 및 광고 관련 사항 보완 노력

기획여행 신고제는 1993년 처음 도입되었고, 이에 따라 기획여행상품 사전 심의제(심의위원회운영)가 1994년에 실시되었으며, 기획여행의 광고와 관련해 기획여행의 광고 표시에 대한 규정이 2003년 신설되었으며, 기획여행 실시 지침이 2001년 제정, 시달되었다.

기획여행 제도는 소비자 피해보상과 여행업의 유통구조 개선차원에서 도입되었으나, 기획여행에 대한 정의가 다소 불명확하고, 특히 기획여행상품 제외 대상으로 규정된 배낭여행, 에어텔 등이 기획여행상품 수준으로 변화되고 있고, 이뿐만 아니라 현재 유통되고 있는 다수의 여행상품이 기획여행상품의 성격을 띠

고 있어 기획여행에 대한 정의를 재정립할 시점이다.

4) 중국 관광객 유치 전담여행사 지정 제도

1998년 문화관광부는 중국인의 한국 단체 관광객 유치 및 교류를 위해 중국 관광객 유치 전담여행사 제도를 실시하고 있으며, 현재 중국전담 여행사 시행지침에 따르면 전담여행사 100개를 지정하고, 이들 전담여행사 관리 및 제도 개선 등을 위해 전담여행사 관리위원회를 설치하고 있다.

전담여행사의 역할과 업무는 중국관광객의 입국에서 출국까지 건실한 여행이행 및 책임 있는 관리를 위하여 매 입국단체마다 관광안내원(유자격자) 1명을 지정하여 동행하도록 하고 있으며, 전담여행사는 무단이탈자에 대한 강제출국에 필요한 비용을 부담케 하기 위해 전담여행사 지정 후 동 업무시행 이전까지 협회에 3천만원의 보증금을 예치하거나 이에 상당하는 보증보험 가입증서를 제출하도록 하고 있다.

최근 중국어 안내원의 안내부실 및 역사왜곡 등에 따른 문제들로 인해 한국일반여행업협회는 중국어 통역안내사의 KATA 등록 방안을 제안중이며, 등록 제도를 통해 중국어 통역안내사를 대상으로 한국의 문화와 역사에 대한 체계적인 교육 및 양질의 관광안내서비스를 제공하고자 추진 중에 있다.

2. 소비자 보호 강화

1) 여행표준 약관 제정 및 여행상품 광고 사업자 가이드라인 제시

여행업체와 여행소비자의 공정한 거래와 상호 권익을 보호하기 위해 한국일반여행업협회와 한국관광협회 중앙회가 2003년 심사·청구한 국내여행 및 국외여행 표준약관이 공정거래위원회에서 승인되었다.

또한 여행상품 광고관련 사업의 준수 내용과 위법행위 유형 제시를 통한 소비자 피해를 예방하기 위해 공정거래위원회는 2006년 11월 여행상품 광고 관련 사업자 가이드라인을 제시하였다.

2) 관광불편신고센터 운영

관광불편신고센터는 내·외국인 관광객의 관광불편사항을 파악·시정함으로써 명량한 관광분위기를 조성하고 한국관광 이미지를 제고시키기 위해 설치, 운영되

고 있는데, 광역자치단체 및 한국관광공사는 관광불편신고센터, 한국일반여행업 협회는 여행업과 관련한 불편신고센터를 설치, 운영토록 하고 있다.

특히 문화관광부장관, 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 여행업과 관련된 불편사항을 한국 일반여행업협회에 이송하여 처리하게 할 수 있도록 하고 있으며, 한국 일반여행업협회는 법조계, 업계, 시민단체 등으로 구성된 여행불편처리위원회를 설치, 운영하고 있다.

3) 여행업 보증보험·공제 및 영업보증금(가입) 및 운영

관광진흥법에 의하면 여행업자는 보증보험회사나 한국관광협회 여행공제회의 보증보험에 가입하거나 업종별 관광협회에 영업보증금을 예치하도록 하고 있는데 이는 여행자 또는 여행업자의 우발적 사고로 인한 여행자의 손해를 보상하고 국제적 신뢰성을 확보하기 위해 도입되었다.

또한 문화관광부는 2001년 여행업 보증보험·공제 및 영업보증금 운영 규정을 고시하였으며, 여행시장의 급속한 성장 속도와 소비자 피해 규모에 비해 지나치게 낮은 금액이라는 지적이 대두되고 있어, 현행 운영 규정 보다 보증보험 금액의 상향 조정이 필요하다고 본다.

4) 표준약관을 통한 분쟁 조정

재정경제부 고시 2006-36호에 의하면, 소비자 피해보상 규정에서 국내여행 표준약관이나 국외여행 표준약관과 동일하게 피해 유형과 보상기준을 명확히 제시하고 있는데, 이는 여행업자와 여행상품 소비자 간의 분쟁을 조정할 수 있는 근거가 되고 있다.

3. 여행업체 지원 확대

1) 우수여행상품 인증제도

여행상품의 품질을 높이고 소비자에게 신뢰성 있는 상품 정보를 제공함으로써 국내외 여행상품의 경쟁력을 제고하기 위해 2002년 1월 우수여행상품 인증제가 도입되었으며, 이러한 인증제도의 성과는 여행상품 소비문화의 개선, 여행상품 공급 구조의 변화와 함께 나타날 것으로 예상된다.

2) 여행업 인력 개발 및 지원

문화관광부는 한국일반여행업협회에 위탁해 방한 중국인 관광객에게 우리 전통 문화에 대한 올바른 정보와 우수성을 전문적으로 안내할 수 있도록 “궁 및 박물관 전담안내사”제도를 시행하고 있으며, 사전 예약 및 현장 접수를 통한 중국어 전담안내사 서비스를 제공하도록 하고 있다.

문화관광부는 지역의 문화와 역사 명소 등을 소개하고 안내하는 문화관광해설사를 위해 다양한 지원 사업을 수행하고 있으며, 최근 문화관광해설사 제도개선 노력과 함께 안내사 운영매뉴얼을 제작하였다.

3) 수학여행 유치 지원 등

문화관광부는 최근 일본 및 대만지역 교육자 초청을 통해 동지역 학생의 국내 수학여행 유치 확대를 촉진하기 위해 한국수학여행협회가 추진하는 「대만·일본 학생 수학여행 유치 사업」을 지원하기로 하고, 관광진흥개발기금을 교부하였다.

4. 국내 및 인바운드 관광활성화 지원

1) 여행바우처 제도

『여행바우처』란 경제적 어려움으로 여행을 하지 못하는 중소기업 근로자들에게 여행경비의 일부를 정부가 지원해 줌으로써 관광을 통한 복지를 실현하고 국내관광을 활성화하여 지역 균형 발전과 일자리 창출에 기여하기 위하여 마련된 제도이다.

이 제도는 2005년부터 2006년까지 국내관광을 활성화하기 위해 문화관광부가 지원하고 한국관광협회중앙회에서 시행하는 프로그램으로 월수입 250만원 이하의 중소기업에 근무하는 근로자(외국인포함)를 대상으로 여행경비의 40%를 15만원 한도 내에서 지원해주는데, 2007년도에는 사업시행이 불가능한 상황이다.

2) 인바운드 유치 전략 수립 노력

문화관광부와 한국관광공사 등은 한류브랜드를 활용한 한류상품의 지속적 개발 지원, 새마을 답사 방한 상품개발 지원, 한류웰빙 상품 개발 지원, 주요 지방문화 축제 참관상품 개발, 한국 드라마 및 영화 촬영지 답사 상품 개발 등 광범위한 인바운드 관광객 유치를 위한 마케팅 활동을 지원하고 있다.

3) 제주특별자치도 여행객 면세점 특례 규정

제주도는 물론 국내관광 활성화를 도모하고, 건전한 쇼핑여행 기회를 제공하기 위해 『조세특례제한법』 제121조의 13에서 제주특별자치도 면세점에 대한 간접세 등의 특례에 관하여 위임된 사항과 관련하여 제주특별자치도 여행자에 대한 면세혜택을 제공하는 특례 규정이 도입되었다.

[표Ⅲ-1] 여행업 관련 주요 정책 변화와 동향 분석

제도	시행 및 설립연도	도입 배경
관련법	1961. 8.22 -관광사업진흥법 제정(1975. 12. 31 폐지)	관광사업육성을 통한 관광발전기반을 구축
	1962. 4. -국제관광공사법 제정	관광선전, 관광객편의도모, 외래관광객 유치, 관광사업경영, 관광종사원자질함양을 통한 관광진흥
	1972. 12. -관광진흥개발기금법 제정	관광사업육성, 관광외화수입 증대
	1975. 12.31. -관광기본법 제정	관광산업을 국가전략사업으로 육성하고, 국민관광의 건전한 발전 유도 필요성
	1975. 12.31. -관광사업법 제정	국민관광수요 충족, 관광사업의 건전한 지도·육성을 통한 관광진흥
	1982. 11.29. -국제관광공사법 → 한국관광공사법 변경	국제관광 우선 정책에서 국제관광과 국민관광의 발전을 병행하는 정책으로 전환
	1986. 12.31. -관광진흥법 제정	관광여건조성, 관광자원개발, 관광사업의 지도·육성을 통한 관광진흥
여행업 등록제	1961. 8. 22 - 등록제 1982. 4. 1 - 허가제 1987. 7. 1 - 등록제	업체간 자율경쟁을 통한 업체의 대형화 및 건실화 유도
	1994. 6. -갱신등록제 폐지	행정력 낭비를 없애고 해당 주체의 불편함을 없애기 위해 관광사업자나 관광종사원이 3년 또는 5년마다 등록 갱신 폐지
	2003. 10.6 -등록신청시 대차대조표 첨부	
여행업 업종	1961. 8.22 -일반여행업, 국내여행업 1967. 2.28 -국제여행알선업, 국내여행알선업 1971. 1.18 -국제여행알선업, 여행대리점업, 국내여행알선업 1987. 7. 1 현재 -일반여행업, 국외여행업, 국내여행업	여행업무가 복잡해지고, 업무폭이 넓어지는 추세를 반영하고 이를 현실화하기 위해 일반여행업, 국외여행업, 국내여행업으로 구분하여 도입
등록기준 자본금	1971. 1.18 -국제여행알선업 : 5천만원 이상 -국내여행알선업 : 1천만원 이상 1982. 4. 1 -국제여행알선업 : 2억5천만원 -여행대리점업 : 5천만원 -국내여행알선업 : 2-3천만원 1987. 7. 1 -일반여행업 : 3억5천만원 -국외여행업 : 1억원 -국내여행업 : 5천만원	등록기준자본금을 설정함으로써 여행업체 난립을 방지하고 능력있는 업체간의 자율경쟁을 통해 여행업의 경쟁력 도모

제도	시행 및 설립연도	도입 배경
등록 및 등록 관청 변경	1994. 12.24 -중전 교통부장관에서 문화체육부장관으로 이양 2004. 10.16 -여행업 등록 규정 변경(관광진흥법) 2005. 4.22 -행정관청 등록 규정 변경(시행령) -일반여행업 : 특별시장, 광역시장 또는 도지사 -국외여행업 및 국내여행업 : 시장, 군수, 구청장	행정력 낭비를 없애고, 관광사업의 불편함을 해소하기 위해 등록 규정 변경
기획여행 신고제	1993. 12.27 -기획여행신고	해외여행객이 증가하고 관련업체가 난립함에 따라 해당관청에 기획여행을 사전에 신고함으 로써 분쟁발생시 여행객의 권익을 보호하고, 여행업자간 과당경쟁을 방지하고자 도입
기획여행광고	2003. 10.6 -기획여행의 광고 표시	기획여행상품의 판매를 목적으로 광고를 행하 는 여행업자의 광고 표시 사항 지침 제공
기획여행상품 사전 심의제	1994. 7. 30 -기획여행상품 사전 심의제	
기획여행 실시 지침	2001. 4.14 -기획여행 실시 지침	여행소비자 피해보상과 여행업 유통구조 개선 차원에서 도입
여행업 영업보증금· 보증보험·공제 회 가입 및 운영 규정	1993. 12.27 -영업보증금 또는 보증보험 또는 공제가입의 의무 1995. 7.13 -여행업 보증보험공제 및 영업보증금 운영 규 정 제정(문화관광부 고시 제95호-27호) 2003. 3.29 -(문화관광부 고시 제03호-4호)	우발적 사고로 인한 손해를 보상하고 국제적 신뢰성을 확보하기 위해 도입
국외여행인솔 자 양성 및 교육	1998. 1.14 -국외여행인솔자 소양교육 실시 및 양성기관 지정	해외로 여행하는 여행자의 안전 및 편의제공 을 도모하기 위해 여행인솔자 양성
한국관광공사	1962. 6.26 -국제관광공사 명칭으로 설립 1982. 11.29 -한국관광공사 명칭으로 개명	관광객 유치 활성화, 관광객 편의도모, 관광중 사원 양성과 훈련을 기하기 위해 설치
랜드업자 신고제	1993. 12.27 -랜드업자 신고제	내국인의 해외여행 증가에 따른 불법유사 여 행알선행위를 사전에 방지하기 위해 도입
여행계약서 교부	1993. 12.27	여행사와 여행객의 분쟁발생 증가에 대해 이 를 방지하기 위해 도입
관광불편신고 위원회 설치 및 운영 규정	1995. 7.27 -관광불편신고위원회 설치(문화체육부 훈령 제50호) 2003. 3.18 / 2006. 4.26 -관광불편신고센터 운영에 관한 규정 개정(문 화관광부 훈령 제92호)	관광불편신고사항의 공정한 처리
관광진흥개발 기금	1972. 12.19 -관광진흥개발기금	관광시설조성 및 개보수, 관광사업체 운영자금 을 지원하여 관광산업 발전과 관광외화수입을 증대하기 위해 도입
여행약관의 신고	1982.4.1 -신고제 1987.7.7 -약관변경시만 신고	불공정거래를 방지하고 거래의 신속성을 도모 하여 건전 거래질서 확립을 위해 도입

제도	시행 및 설립연도	도입 배경
여행 표준약관	2003.1.29 -국내여행, 국외여행 표준약관	여행업체와 여행소비자의 공정한 거래와 상호 권익 보호
한국관광협회	1963. 3.11 -대한관광협회 명칭 설립 1973. 4.25 -한국관광협회 명칭 변경	관광객 유치 활성화, 관광객 접대 개선을 통한 관광사업 진흥 및 공제활동을 통한 업체 지원
한국일반 여행업협회	1991.12.26 -한국일반여행업협회	여행업무 개선 및 서비스 향상 도모
중국단체여행객 전담여행사	1998. 7 -중국여행사 지정제도 및 업무지침	중국인의 한국 단체관광 교류를 건전하고 질서 있게 추진하기 위해 전담여행사의 선정·관리 및 운영
우수여행상품 인증제	2002. 2.1 -우수여행상품 인증제	여행상품의 품질을 높이고 소비자에게 신뢰성 있는 상품정보를 제공함으로써 국·내외 여행상품의 경쟁력 제고
여행상품 광고 사업자 가이드 라인	2006. 10 -공정거래위원회 여행상품 광고 관련 사업자 가이드라인	여행상품 광고 관련 사업자의 준수 내용과 위법행위 유형 제시를 통한 소비자 피해예방
여행바우처 제도	2005 -여행바우처제도	근로자의 관광기회 확대에 복지향상에 기여하고, 국내관광 수요확대를 통한 국내관광 활성화

-여행업 관련 정책 변화 및 동향 분석-

- ▶ 여행업 관련 불필요한 규제 폐지
- ▶ 여행업 등록 관련 정책 변화
- ▶ 기획여행 실시 및 광고 관련 사항 보완 노력
- ▶ 중국 관광객 유치 전담여행사 지정 제도
- ▶ 여행표준 약관 제정 및 여행상품 광고 사업자 가이드라인 제시
- ▶ 관광불편신고센터 운영
- ▶ 여행업 보증보험·공제 및 영업보증금(가입) 및 운영
- ▶ 우수여행상품 인증제도
- ▶ 여행업 인력개발 및 지원
- ▶ 수학여행 유치 지원 등
- ▶ 여행바우처 제도
- ▶ 인바운드 유치전략 수립 노력

제2절 여행업 관련 법·제도 분석

1. 관광관련법 구성체계

관광법 체계는 단일법 체계와 개별법 체계로 구분할 수 있는데 단일법 체계와 개별법 체계의 차이는 단일법 체계의 경우, 관광업종별 형평성 유지가 쉽고, 다수업종의 일괄적 법 개정이 용이한 장점이 있는 반면에, 단점으로는 관광산업의 위상 미약, 법체계의 이해혼란, 법조문의 과대해석, 다양한 사회 환경변화에 따른 새로운 개념의 탄력적 수용부족 등을 들 수 있다.

개별법체계의 경우 장점으로는 관련업종의 위상강화, 업종의 전문화, 세분화가 가능하고, 다양한 사회 환경변화에 따른 신 개념의 탄력적 수용이 가능(신종 산업, 새로운 사회규범 등)한 반면에, 단점으로는 관광업종의 형평성 유지가 곤란하고 업종별로 법 개정 추진의 번거로움이 있을 수 있다.

우리나라의 관광관련법 체계는 단일법 체계와 개별법 체계의 혼합체계에 속하는 형태로서 여행업과 관련 있는 관련법으로는 「관광진흥법」이 있다.

따라서, 본 연구는 여행업 관련하여 관광진흥법상의 여행업 관련 주요 규정을 분석하고, 아울러 여행업 관련 문화관광부의 지침과 고시, 공정거래위원회의 국내외 여행표준약관, 그리고 재정경제부 고시 소비자 피해보상 규정 등에 관한 내용을 종합적으로 검토하고 분석한다.

2. 여행업 관련법 주요 내용 분석

1) 관광진흥법

1999년 관광진흥법이 개정되면서 기존의 여행업 관련 규제가 완화되었으나 이후 여행사의 임의적인 일정변경, 계약 불이행, 허위·과장 광고 등의 소비자 불만이 다수 발생하면서 감사원, 규제개혁 위원회 등 관련 부처에서 대책마련의 필요성을 제기하게 되었으며, 이에 따라 2002년에는 1999년도에 폐지되었던 「여행업 약관고지 및 교부 의무」가 재도입 되었고, 한국관광협회에서는 2006년 8월 관광진흥법 개정 건의에 관한 의견서가 문화관광부에 제출되기도 하였다.

따라서 관광진흥법(시행령, 시행규칙)상 여행업 관련 주요 내용을 분석해보면 다음과 같다.

(1) 여행업의 종류 및 등록(등록기준, 변경등록, 등록 취소)

관광진흥법과 시행령에서 관광사업의 종류 중 여행업을 일반여행업, 국외여행업, 국내여행업 등으로 구분하여 [표Ⅲ-2]와 같이 등록기준을 명시하고 있는데, 이 규정은 1986년 제정된 것으로 여행시장의 규모와 성장속도로 볼 때, 매우 현실적이지 못한 측면이 있다.

따라서 여행업의 종류 및 등록기준과 관련하여 여행소비자의 보호와 여행시장 규모에 걸맞는 여행업 등록기준의 강화가 요구되고 있으며, 무엇보다도 자본금의 확대와 함께 사무실 규모 및 사용에 대한 내용의 개정이 필요한 시점이라고 할 수 있다.

[표Ⅲ-2] 여행업의 종류 및 등록기준

종류	등록기준(시행령 제7조)	
	자본금	사무실
일반여행업	3억5천만원이상	소유권 또는 사용권이 있을 것
국외여행업	1억원 이상	소유권 또는 사용권이 있을 것
국내여행업	5천만원 이상	소유권 또는 사용권이 있을 것

자료 : 이선희(2006), 「여행사경영론」, 대왕사

최근, 일반여행업과 국외여행업을 통합하여 종합여행업(도매업과 소매업 구분)으로 대체하자는 의견이 다수 제기되고 있는데, 이는 여행시장의 규모와 여행상품 서비스 공급의 시스템화를 위해 도매업과 소매업으로 구분할 필요가 있다는 것이며, 한편으로는 외국인 대상의 국내여행업무가 가능하도록 여행업에 대한 자격을 확대하고자 하는 취지라고 할 수 있다.

특히 이는 기존 체제에서의 오는 업무의 유사성과 혼란을 방지하고 관리주체의 통일과 관련 사업자단체의 통합을 유도하여 선진 여행업 체계를 갖추기 위함이며, 한편으로는 외국인 관광객을 유치할 수 있는 자격을 확대하여 외국인 관광객 유치 확대에 기여할 필요가 있다는 것이다.

한편, 여행업 등록과 관련해서는 관광진흥법 제4조와 제33조, 시행령 제4조와 제5조, 그리고 시행규칙 제2조와 제4조 등에서 명시하고 있는데, 등록 관청(특별시장, 광역시장, 도지사 또는 시장, 군수, 구청장) 및 절차에 관한 내용과 변경등록, 등록기준, 등록 신청시 제출서류 항목에 관한 내용이 제시되고 있다.

특히 ‘등록 취소’와 관련한 관광진흥법 제33조의 조항은 최근 법 개정의 쟁점 사항으로 인식되고 있는데, 법 제33조 3의 2 ‘고의로 계약 또는 약관을 위반한 때(여행업자에 한한다)’라는 부분은 여행업 영업에 대한 지도·감독에 해당되는 영역으로, ‘고의성’에 대한 입증과 판단이 불명확하기 때문에 이 규정에 대한 보완이 필요하다고 본다.

또한, 현행 법률에서는 여행업자의 자격이 법인사업자나 개인사업자 모두 가능하나, 앞서 지적한대로 여행시장 규모와 여행소비자 보호 측면에서 볼 때, 여행업자의 자격은 법인사업자로 한정하여 등록이 가능하도록 하는 것이 현실적이라고 할 수 있다.

끝으로 해외 지상수배업자(랜드사)의 제도권 편입과 관련하여 일반여행업과 국외여행업의 통합을 통해 종합여행업의 도·소매업 구분이 필요하며, 아울러 지상수배업자도 법인사업자의 자격을 갖춘 해외지상수배업(가칭)을 신설하여 여행업으로 등록할 수 있도록 해야 한다.

○ 시사점

- ▶ 여행업의 종류는 일반여행업과 국외여행업을 통합하여 종합여행업으로 변경하며, 종합여행업은 도매업과 소매업으로 구분, 해외지상수배업(가칭) 신설
- ▶ 외국인을 대상으로 한 여행업 자격 개방을 통한 외국인 관광객 유치 확대
- ▶ 여행업자의 등록자격은 법인사업자로 한정하고, 자본금과 사무실 면적 기준 등의 보완이 필요함

(2) 보험의 가입(보증보험, 영업보증금)

관광진흥법 제9조와 시행규칙 제18조 ‘보험의 가입’ 등은 여행알선과 관련한 사고가 발생하거나 관광객에게 피해를 준 경우 그 손해를 배상할 것을 내용으로 하는 보증보험 또는 시행령 제39조의 규정에 의한 공제(이하 “보증보험등”)에 가입하거나 관광진흥법 제43조의 규정에 의한 업종별 관광협회에 영업보증금을 예치하고 당해 사업을 하는 동안 계속하여 이를 유지하도록 하는 규정을 말한다.

이 규정에 따르면 현재 일반여행업 5천만원, 국외여행업 3천만원, 국내여행업 2천만원 등 영업보증금 및 그에 해당하는 보험에 가입하도록 되어있고 기획여

행의 경우(관광진흥법 제12조 규정)에는 5억원 이상의 보증보험에 가입하거나 영업보증금을 예치하고 이를 유지하도록 명시하고 있다.

앞서 영업보증금 예치는 업계 현실상 불가능하다는 점에서 규정 삭제에 대한 검토가 필요하다고 보지만, 한편으로 영업보증금은 여행업의 특성이나 소비자 보호 측면을 종합적으로 고려할 때, 상징적 의미에서 규정을 존치시키는 것도 현실적이라고 본다.

다만, 보험가입(영업보증금 예치)은 지난 수 년동안 빈번히 발생하고 있는 여행 소비자 피해 사례, 그리고 여행시장 규모의 가파른 성장과 개별 여행업자의 여행상품 취급 물량을 고려할 때, 영업보증금의 상향 조정 및 차등 적용은 반드시 필요하다고 본다.

[표Ⅲ-3] 여행업 종류에 따른 영업보증금

여행업종류	영업보증금	업무내용	비고
일반여행업	5천만원	내국인국외여행 + 외국인 국내여행 + 내국인 국내여행업무	도소매업의 분리, 종합 여행업으로 통합시 별 도 적용방안 수립 필요
국외여행업	3천만원	내국인 국외여행	
국내여행업	2천만원	내국인 국내여행	
기획여행업	5억원	모집형 여행	- 매출규모 및 자본금 규모에 따라 차등 적용

한편, 기획여행을 실시하는 여행업자의 영업보증금은 기획여행 관련 여행업자의 자격 기준을 강화하고, 매출 규모 등 특정 기준에 따라 영업보증금의 차등화 및 상향 조정을 통해 소비자 피해를 사전에 예방할 수 있도록 규정 보완이 필요한 시점이다.

또한 일부 여행업자들의 경우에는 보험가입(또는 영업보증금 예치)을 하지 않은 상태에서 여행업 관련 영업행위를 하고 있기 때문에, 이를 방지하기 위해서는 여행업 등록시 행정관청의 가등록 처리 후 보증보험 가입이 확인되면 관광사업등록증을 교부할 수 있도록 제도적 보완이 필요하다고 본다.

마지막으로, 여행업자의 보험가입 등에 관한 지도, 감독을 강화하기 위해서는 현재 보증보험이나 공제회에서 여행업자의 보증보험 기간 만료 전(1개월 또는 2개월 전)에 사전 통고하여, 보험가입이 지속적으로 이어지도록 법률 또는 지침 등으로 보완할 필요가 있다.

○ 시사점

- ▶ 법체계상 명시하고 있는 영업보증금 예치는 다소 비현실적 규정
- ▶ 보증보험·영업보증금 만료 전 사전 통고를 통한 보험 지속 유지를 위해 보완
- ▶ 여행업자 매출규모 및 자본 비율 등에 따라 차등 적용 필요

(3) 기획여행의 정의 및 실시요건, 부당 광고행위

관광진흥법 제12조(기획여행의 실시)의 규정은 여행상품의 구체적 내용을 사전에 알리고 기획능력이 있는 업체로 하여금 상품을 개발, 광고, 판매 할 수 있도록 함으로써 소비자 피해를 방지하고 허위, 과장광고 억제를 통한 시장질서 유지 도모 등 소비자 피해보상과 여행업의 유통구조개선 차원에서 도입되었다.

관광진흥법상 제2조(정의)에서 규정한 기획여행의 용어는 ‘여행업을 경영하는 자가 국외여행을 하고자 하는 여행자를 위하여 여행의 목적지·일정, 여행자가 제공받을 운송 또는 숙박 등의 서비스 내용과 그 요금 등에 관한 사항을 미리 정하고 이에 참가하는 여행자를 모집하여 실시하는 여행’을 말한다.

문화관광부의 「기획여행 실시지침」에 명시된 기획여행의 정의는 ‘특정여행업체에서 여행일정, 가격, 교통편, 호텔 등급 등을 미리 정하여 직접 개발·판매하는 여행상품’을 가리키는데 넓은 의미로는 여행업자가 주체가 되어 상품을 개발·모객하는 소위 패키지여행 등을 포괄하는 의미로 볼 수 있다.

그러나 이것은 모집여행형태의 측면에서만 정의하는 것으로 다변화되는 여행시장 및 여행소비자는 맞춤식 또는 주문식 형태의 상품을 구매하는 경향이 높아지고 있다는 점에서, 여행업자의 수주형⁴⁾ 여행상품 넓은 의미에서 기획여행으로 해석될 수 있다.

따라서 기획여행에 대한 명확한 규정은 여행상품 속성이나 소비특성상 어려운 측면이 있지만, 기획여행의 정의에 대한 규정은 보완되어야 하며, 이를테면 종전의 기획여행에 대한 정의는 모집형 기획여행상품 형태이며, 여행소비자의 주문식 여행상품은 여행업자 측면에서 수주형 기획여행상품으로 설명될 수 있다. 그러므로 이는 모집형과 수주형 기획여행상품의 구분이 현실적으로 필요한 시점

4) 수주형 기획여행이란 여행자가 희망·요망사항을 제출하여 여행사가 이에 맞게 수배하는 주문 여행을 말한다

5) 수주형의 개념은 주문형으로도 표현할 수 있다

이라고 할 수 있다.

한편, 현행 관광진흥법에서 기획여행을 실시하는 여행업자는 보험의 가입과 함께 5억원 이상의 보증보험에 동시 가입하도록 명시하고 있으나 현실적으로는 다수의 업체가 영업보증보험에 가입하지 않고 기획여행을 실시하면서 일부 소비자와의 분쟁은 물론 여행소비자에게 피해를 주고 있는 경우도 발생하고 있다.

여행업 보증보험·공제 및 영업보증금 운영 규정(문광부 고시 제2001-3호)에 의하면, 보험 가입시 피보험자를 업종·지역별 협회장으로 하고 있기 때문에 보험가입 및 유지에 관하여 효율적인 관리 및 소비자 피해에 대한 적절한 조치가 이루어지도록 하기 위해서는 보험 증권을 해당 협회에 제출해야 함을 원칙으로 하고 있다.

관광진흥법 시행규칙 제20조의 2를 보면, 기획여행을 실시하는 자가 광고를 하고자 할 때에는 여행업의 등록번호·상호 및 소재지, 기획여행명·여행일정 및 주요 여행지, 여행경비, 교통·숙박 및 식사 등 여행자가 제공받을 서비스의 내용, 최저 여행인원 등의 사항을 표시⁶⁾할 수 있도록 하고 있다.

기획여행업체의 상품을 대리 광고하는 여행업자는 「기획여행 실시 지침」에 의거하여 반드시 광고 표시사항(관광진흥법 시행규칙 제22조)을 준수하여야 하는데 기획여행 업체명의 글자 크기는 대리광고 업체명과 동일하거나 상대적으로 커야한다고 규정하고 있다.

기획여행을 실시하는 경우, 사전 광고 단계에서 다음과 같은 광고는 허위 과장 광고로 판명되는 사항이므로 유의해야 하는데, 이를 구체적으로 나타내면 “광고에 제시한 여행 상품 가격 외에 추가경비가 있음에도 광고에 ‘추가경비 없음’이라고 기재하거나 ‘추가 경비 유무’ 자체를 기재하지 않는 행위” “광고상 제시한 가격 외에 별도로 징수하는 유류할증료, 전쟁보험료, 관광진흥기금, 공항세 등 세금 명목의 추가비용을 실제 금액보다 과다하게 기재하는 행위”를 가리킨다.

부당 광고 행위를 방지하기 위해서는 광고에서 제시하는 여행경비에 소비자가 여행을 하기 위하여 지불해야 하는 기본적인 비용(국외여행 표준약관에 기재된 경비, 필수선택 관광비용, 유류할증료, 전쟁보험료 등)은 여행경비에 반드시 포함시켜야 한다.

6) 공통표시는 동시에 두 가지 이상의 기획여행을 광고하는 경우, 내용이 동일한 것은 공통으로 표시할 수 있도록 하고 있다.

필수 선택관광 비용은 필수경비로 여행경비에 포함시키는 것이 타당하며, 별도 징수시 반드시 ‘추가경비 있음.’으로 명시하여야 하고, 개인적인 봉사료(팁)나 선택관광 비용은 개별 구매자의 필요나 선택에 의하여 지출하게 되는 경비로써 추가경비에 포함될 수 없으며, 특히 개별적인 자율행위인 봉사료(팁)는 상품비용에 포함시킬 수 없도록 해야 한다.

[표Ⅲ-4] 기획여행의 규정

구 분	내 용
기획여행의 정의	중전의 모집형기획여행(패키지형태의 여행) + 여행자의 요구 수준에 맞춰 수배하는 새로운 수주형 기획여행의 포괄적 정의
기획여행의 예외	순수어학·교육연수, 배낭여행, 에어텔 및 박람회 상품, 시찰 국제회의
실시요건(보증금예치)	영업보증금 5억원 이상 예치. 매출규모에 따른 차등적용 필요
여행광고내용	기본여행비용 + 필수선택관광비용 표시. 별도 징수시 반드시 ‘추가경비’ 있음의 표시

기획여행상품 제외 대상에 해당되는 상품으로는 관광이 포함되지 않는 어학연수, 교육연수, 배낭여행, 에어텔 및 박람회 상품 등이 있고 공공기관 연수프로그램, 시찰, 국제회의 국제대회 참관 상품, 여행객으로부터 의뢰받은 희망관광, 요금과 출발 날짜를 표시하지 않은 홍보상품 등이다,

끝으로, 여행소비자의 주문형 여행상품 소비경향에 대응하기 위해서는 기획여행의 정의와 범위에 대한 재설정이 필요하며, 수주형(주문형) 기획여행 상품으로 여행소비자로부터 의뢰받은 희망 관광형태 역시 기획여행의 범주에 포함시키는 것이 현실적이라고 본다.

○ 시사점

- ▶ 여행시장 및 유통현황을 고려하여 기획여행의 정의 명확화 및 이에 따른 기획여행의 범위 및 세분화 필요
- ▶ 기획여행 실시업체의 자격 및 보증보험 적용 등 세분화
- ▶ 기획여행상품은 상품가에 여행소비자의 자율행위인 봉사료(팁) 비용 포함 불가 등

(4) 여행계약서의 교부 의무

관광진흥법 제13조의2(여행계약서의 교부)에 따르면, 여행업자는 여행소비자와 여행계약을 체결하는 때에는 당해 여행상품 서비스에 관한 내용을 기재한 계약서를 교부해야하며, 아울러 여행계약서 교부시 개정된 여행표준약관에 의거하여 여행상품 구성 내용 및 세부 항목에 대해 표시해야한다.

이와 더불어 여행업 표준약관에서는 「여행업자는 여행자와 여행계약을 체결할 경우 계약서와 여행약관, 여행일정표(또는 여행설명서)를 각 1부씩 여행자에게 교부하여야 한다.」라고 명시하고 있는데, 인터넷·팩스 등을 이용한 여행계약 체결이 보편화됨에 따라 유무선 또는 온라인을 통한 계약서·약관·여행일정표의 교부도 가능하다고 규정하고 있다.

한편, 계약서 교부 및 이와 관련된 사항으로 여행업자와 여행소비자의 직거래 계약시에는 문제가 없으나, 여행소비자가 구입하는 여행상품이 여행도매업자의 기획여행상품인 경우에는 여행소매업자, 여행도매업자 그리고 여행소비자간의 3자 거래 계약이 명시된 거래계약서 교부에 대한 부분도 보완되어야 한다.

○ 시사점

- ▶ 기존 오프라인 방식의 여행계약서 교부에서 온라인 교부 방식 급증에 따른 규정 보완
- ▶ 여행소매업자의 교부 의무, 교부 기간에 대한 규정 및 위반시 여행도매업자(주최여행업자)와 여행소매업자(대리점)간의 거래 계약 관련 제도 보완

(5) 관광종사원의 자격

관광종사원의 자격과 관련된 규정은 관광진흥법 제13조(국외여행 인솔자), 제36조(관광종사원의 자격 등), 관광진흥법 시행규칙 제21조(국외여행인솔자의 자격요건), 동 시행규칙 제41조(관광종사원의 자격시험), 동 시행규칙 제42조(면접시험), 동 시행규칙 제43조(필기시험) 및 제43조의2(외국어시험) 등이 있다.

현행 관광진흥법 제36조(관광종사원의 자격등)에 따르면, 관할 등록기관 등의 장은 대통령령이 정하는 관광업무에 대해서는 관광종사원 자격을 가진 자가 종사하도록 당해 관광사업자에게 권고할 수 있다'로 규정하고 있으나 무자격자의 관광안내로 인해 전문적인 안내서비스가 이루어지지 않고 있기 때문에 관광통역안내사 자격증 소지자의 의무고용제 등의 제도 보완이 필요하다.

한편, 관광종사원 자격기준, 자격시험 등에 관한 규정에서 여행업 관련 규정은 국외여행인솔자, 관광통역안내사, 국내여행안내사 등이며, 현행 관광통역안내사 및 국내여행안내사 자격시험 등은 면접시험과 필기시험으로 구분하여 실시되고 있고, 최근 관광전문가로서의 직업정신, 고객 서비스 마인드, 사명감 등의 항목을 중심으로 면접시험의 중요성이 크게 부각되고 있다.

[표Ⅲ-5] 관광종사원의 자격

구분	법적 자격요건	전문가 수행능력의 요건	법·제도적 지원책
관광통역안내사	• 자격증 소지자	<ul style="list-style-type: none"> • 유창한 외국어 • 한국문화, 사회변화흐름에 대한 식견, 정보가공 • 여행자 심리이해 	<ul style="list-style-type: none"> • 최소급여보장제 실시 (경제적 안정/지속성) • 지속적인 경력개발 프로그램 실시
국외여행인솔자	<ul style="list-style-type: none"> • 관광통역안내사 자격증소지자 • 문화관광부지정 교육기관 교육 프로그램 이수자 • 여행업체1년이상, 문광부지정 소양교육 이수자 	<ul style="list-style-type: none"> • 리더쉽(서번트셀프리더쉽) • 여행자 심리이해 • 현지 사회문화의 깊은 이해 • 여정관리능력 	
국내여행안내사	• 자격증 소지자	<ul style="list-style-type: none"> • 국내문화/지역정보에 대한 폭넓은 지식과 이해도 • 테마여행소재 발굴 	

또한, 국외여행인솔자의 경우 국외여행인솔자 소양교육 실시요령과 양성기관 지정 등에 관한 사항은 명시되어 있으나 양성교육기관에서 실시하는 교육 내용과 자격인증 발급체계에 대한 규정은 보완이 필요한 부분으로 판단되며, 특히 이들에 대한 지속적인 재교육을 위한 법규 보완이나 지침이 마련될 필요가 있다.

마지막으로, 현재 다수의 관광통역안내사와 국외여행인솔자 등은 소속기관으로부터 일정한 고정 급여를 받는 형태가 아닌 ‘프리랜서’ 형태의 고용관계를 맺고 있는 경우가 대부분으로, 여행상품 서비스의 품질향상과 외국인 여행객에게 수준높은 서비스를 제공하기 위해서는 의무고용제도 등과 같은 제도적 지원 방안이 모색되어야 한다.

○ 시사점

- ▶ 최소 의무고용제 등 제도 보완을 통해 직업인으로서의 자부심과 지속적인 업무 수행을 위한 활동 기반 제공의 필요성

(6) 여행업 관련 행정처분 기준 및 과징금 부과

여행업 관련 행정처분 및 과징금 부과 등과 관련한 규정은 관광진흥법 제33조(등록취소 등), 동법 제34조(폐쇄조치 등), 동법 제35조(과징금의 부과) 등이며, 관광진흥법 시행령 제34조(행정처분의 기준 등)과 동 시행령(과징금을 부과할 위반행위의 종별과 과징금의 금액) 그리고 동 시행령 36조(과징금의 부과 및 납부) 등이다

여행업 관련 행정처분 규정은 아래 [표Ⅲ-6]과 같으며, 각 규정 위반에 따른 1차 위반시 경고 처분을 함으로써, 행정처분의 실효성에 문제가 있다는 점에서 행정처분 규정의 강화 및 보완이 필요하다고 본다.

[표Ⅲ-6] 여행업 관련 행정처분 기준

위 반 사 항	근거법령	행 정 처 분 기 준			
		1차위반	2차위반	3차위반	4차위반
법 제9조의 규정에 의한 보험 또는 공제에 가입하지 아니하거나 영업보증금을 예치하지 아니한 때	법 제33조	경고	사업정지 1개월	취소	
법 제12조 규정에 의한 기획여행의 실시요건 또는 실시방법에 위반하여 기획여행을 실시한때	법 제33조	사업정지 15일	사업정지 1개월	사업정지 3개월	취소
법 제13조의 규정에 위반하여 요건에 적합하지 아니한 자가 국외여행을 인솔한 때	법 제33조	사업정지 10일	사업정지 20일	사업정지 1개월	사업정지 3개월
법 제13조의2 규정에 위반하여 여행업자가 여행자에게 여행계약서를 교부하지 아니한 때	법 제33조	경고	사업정지 10일	사업정지 20일	취소
법 제37조의 규정에 의하여 관광종사원이 교육을 받도록 협조하지 아니한 때	법 제33조	경고	사업정지 5일	사업정지 10일	사업정지 1개월

한편, 여행업 관련 과징금 부과기준 역시 아래 [표Ⅲ-7]에서 볼 수 있듯이 시장질서 확립과 소비자 보호 등을 위해서는 각각의 규정 위반에 따른 과징금 부과액의 상향조정이 불가피하다고 보며, 특히 위반행위중 “고의로 계약 또는 약관을 위반한 때”와 같은 규정에서 ‘고의성’에 대한 논란의 여지를 막기 위해 ‘고의로’의 단어를 삭제하는 것이 현실적이라고 본다.

[표Ⅲ-7] 여행업 관련 과징금 부과기준(수정)

(단위 : 만원)

위반행위	근거 법령	여 행 업		
		일반여행업	국외여행업	국내여행업
1. 관광사업 등록				
가. 관광사업의 변경 등록기간을 위반한 때	법 제4조	120	80	80
나. 등록한 영업범위를 벗어난 때	법 제4조	800	800	400
2. 관광사업자 또는 사업계획 승인을 얻은 자의 지위승계 후 승계신고를 하지 아니한 때	법 제8조	400	200	200
3. 기획여행의 실시요건 또는 실시방법에 위반하여 기획여행을 실시한 때	법 제12조	800	400	
4. 문화관광부령이 정하는 요건에 적합하지 아니한 자가 국외여행을 인솔한 때	법 제13조	400	200	
5. 여행업자가 여행자에게 여행계약서(약관의 내용이 계약서에 기재되어 있지 아니한 경우에는 그 약관을 기재한 서면을 포함한다)를 교부하지 아니한 때	법 제13조의2	800	400	200
6. 고의로 계약 또는 약관을 위반한 때(여행업자에 한한다)	법 제33조	800	400	200
7. 관광종사원이 교육을 받도록 협조하지 아니한 때	법 제37조	120	80	80
8. 보고·검사				
가. 사업에 관한 보고 또는 서류의 제출명령을 이행하지 아니한 때	법 제73조	800	400	400
나. 관계공무원의 장부·서류 기타 물건의 검사를 거부·방해·기피한 때	법 제 73조	800	400	400

○ 시사점

- ▶ 법 준수 및 공정한 거래 질서를 확립하기 위해 행정처분 기준의 강화 및 과징금 부과기준의 상향 조정

3. 여행업 관련 제도 분석

1) 국(내)외 여행 표준 약관

1999년 3월 공정거래위원회는 여행소비자의 피해를 방지하고 건전한 거래질서를 확립하기 위해 “국(내)외 여행 표준약관”을 제정하였으며, 2002년 “관광진흥법”이 개정됨에 따라 계약서 및 약관 교부를 의무화하고 여행자의 권익을 보호하는 방향으로 2003년 2월 새롭게 약관을 개정하게 되었다.

국내외 여행 표준약관은 여행자가 여행사와 체결한 국내외여행계약의 세부이행 및 준수사항을 정함으로써 상호간의 여행계약에 따른 분쟁의 소지를 예방·조정하고자 제정되었으며, 여기서는 내국인의 해외여행을 기준으로 국내외 여행 표준약관 중 개정된 주요내용(계약의 구성, 계약서 및 약관 등 교부, 계약서 및 약관 교부 간주, 여행업자의 책임, 여행요금, 여행출발 전 계약해제)을 중심으로 분석하였다.

(1) 계약의 구성

계약의 구성에서는 계약 당사자간 혼동을 방지하기 위해 여행계약의 내용으로 여행계약서와 여행약관 및 여행일정표(또는 여행설명서)를 포함하며, 여행일정표에는 여행일자별 여행지와 관광내용·교통수단·쇼핑횟수·숙박장소·식사 등 여행 실시 일정 및 여행사제공 서비스 내용과 여행자 유의사항이 포함되어야 한다.

(2) 계약서 및 약관 등 교부

여행계약 체결 시에는 반드시 여행계약서·여행약관·여행일정표의 교부를 의무화하여 여행사의 계약내용 이행에 소홀함이 없도록 하는 한편, 분쟁 발생시 약관에 의하여 신속히 해결될 수 있도록 한다.

(3) 계약서 및 약관 교부 간주

온라인 여행 시장의 확대에 의해 인터넷·팩스 등을 이용한 여행계약 체결이 일반화됨에 따라 사이버형태의 비대면 계약시 계약서, 약관, 여행일정표의 교부 간주 조건을 규정한다.

(4) 여행업자의 책임

여행실시 과정에서 여행자에게 가해진 고의·과실에 대하여 여행업자가 책임을 지도록 하는데, 과실의 형태로는 여행실행 과정에서 여행자에게 행해진 불친절·

여행일정 임의변경·부당요금 요구 등에 대해 사용주로서 책임을 지도록 규정하고 있으며, 책임의 시간적 범위를 여행 출발 시부터 도착시 까지로 규정한다.

(5) 여행요금

기획 모집여행의 경우, 기본경비에 포함되는 항목을 확대하고 구체적으로 규정하여 여행자의 여행경비 이중부담 방지 및 추가 여행경비 발생에 따른 불편을 최소화하기 위한 규정으로 희망여행의 경우가 아닌 경우에는 여행 중 필요한 각종 세금 및 여행에 필요한 기본경비는 모두 포함함을 원칙으로 규정한다.

(6) 여행출발 전 계약해제

여행자가 여행 출발 전에 위약금 없이 여행계약을 해제할 수 있는 범위를 확대 규정하고 여행자의 직계존비속 사망을 포함하여 여행자의 3촌 이내 친족이 사망한 경우, 배우자 또는 직계존비속이 신체 이상으로 3일 이상 병원(의원)에 입원하여 여행 출발 시 까지 퇴원이 곤란한 경우 그 배우자 또는 보호자 1인에 한하여 출발 전 계약해제가 가능하도록 규정되어 있다.

[표Ⅲ-8] 국내외 여행표준약관의 주요 내용

항 목	주 요 내 용	비 고
계약의 구성	여행계약서, 여행일정표(여행일정표, 여행사 제공서비스, 여행자 유의사항), 여행약관	출발 전 확정일정표 확인요구
계약서 및 약관 등 교부	교부의 의무	대리점업자 교부 의무 규정 부과
계약서 및 약관 교부 간주	온라인 형태의 비대면 계약시 계약서·여행일정표 및 약관 교부 간주 조건을 규정	인터넷, FAX
여행업자의 책임	여행자에 가해진 고의·과실에 대한 책임	여행자 책임부분 에 대한 문제제기
여행요금	여행자의 이중부담을 사전에 방지하기 위해 기본요금에 정확한 명시를 규정	필수선택관광요금 표기 의무
여행출발 전 계약해제	여행계약 해제의 범위 확대 <ul style="list-style-type: none"> 여행자의 직계존비속 사망 포함 3촌이내 친족 사망시 배우자, 직계존비속의 신체 이상으로 3일 이상 병원에 입원, 여행 출발 시까지 퇴원이 곤란한 경우 - 배우자 또는 보호자 1인에 한하여 출발전 계약해제 규정 	여행자 보호 측면 기준

○ 시사점

- ▶ 여행업자와 여행자간의 계약 내용 중 여행자 피해구제 측면에서 비중을 둔 반면, 여행자의 여행약관을 이용한 여행 중 또는 여행종료 후 의도적 피해보상 및 환불 요구에 대한 규정마련 필요
- ▶ 제12조(여행요금의 변경) 내용에 있어서 국제정세의 급격한 변동(환율인상, 유가 상승 등)요인으로 인해 여행상품 원가가 상승할 경우, 여행사가 여행자에게 약관에 명기된 기준에 맞춰 15일 전에 통지하여 인상분에 대한 비용을 청구할 수 있도록 명시되어 있는데, 이때 여행객의 심리적 저항감 또는 이해 부족으로 분쟁 발생 여지가 높음

2) 소비자 피해 보상규정

소비자 피해보상 규정은 소비자 피해를 신속·공정하게 구제하기 위하여 재정경제부 고시(고시 2006-36호)로 제정되었으며, 소비자와 사업자간의 분쟁을 원활하게 해결하기 위한 최저 기준을 규정하고 있다.

이 규정에 의하면, 위약금 기준은 국내여행과 국외여행으로 분류하여 여행소비자와 여행업자 양당사자의 귀책 사유로 각각 여행이 취소될 시에는 피해유형과 함께 취소 통보일자별 보상기준을 명시하고 있다.

특히, 여행업자가 계약조건을 위반하거나 여행계약의 이행에 있어서 여행종사자의 고의 또는 과실로 여행소비자에게 손해를 끼쳤을 경우 여행소비자가 입은 손해를 배상하도록 명시하고 있다.

[표III-9] 여행업 관련 소비자피해 보상 규정

품 중	피 해 유 형	보 상 기 준	비 고
○ 국내여행	<p>1) 여행취소로 인한 피해</p> <p>-여행사의 귀책사유로 여행사가 취소하는 경우</p> <p><당일여행인 경우></p> <p>·여행개시3일전까지 통보시</p> <p>·여행개시2일전까지 통보시</p> <p>·여행개시1일전까지 통보시</p> <p>·여행당일 통보 및 통보가 없는 경우</p> <p><숙박여행인 경우></p> <p>·여행개시 5일전까지 통보시</p> <p>·여행개시 2일전까지 통보시</p> <p>·여행개시 1일전까지 통보시</p> <p>·여행당일 통보 및 통보가 없는 경우</p>	<p>-계약금환급</p> <p>-계약금환급 및 요금의 10%배상</p> <p>-계약금환급 및 요금의 20%배상</p> <p>-계약금환급 및 요금의 30%배상</p> <p>-계약금환급</p> <p>-계약금환급 및 요금의 10%배상</p> <p>-계약금환급 및 요금의 20%배상</p> <p>-계약금환급 및 요금의 30%배상</p>	-국내여행표준약관과 동일하게 규정

품 중	피 해 유 형	보 상 기 준	비 고
	-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 -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	-전액 환불 -요금의 10% 배상 -요금의 20% 배상 -요금의 30% 배상 -전액 환불 -요금의 10% 배상 -요금의 20% 배상 -요금의 30% 배상 -계약금 환불 -계약금 환불 및 요금의 10%배상 -계약금 환불 및 요금의 20%배상 -계약금 환불 및 요금의 30%배상	

품 종	피 해 유 형	보 상 기 준	비 고
	<p><숙박여행인 경우></p> <p>·여행개시 5일전까지 계약조건 변경 통보시</p> <p>·여행개시 2일전까지 계약조건 변경 통보시</p> <p>·여행개시 1일전까지 계약조건 변경 통보시</p> <p>·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>3) 여행사 또는 여행중사자의 고의 또는 과실로 인한 여행자의 피해</p> <p>4) 여행중 위탁수하물의 분실, 도난, 기타사고로 인한 피해</p> <p>5) 여행사의 고의·과실로 인해 여행일정의 지연 또는 운송 미완수</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>-여행자가 입은 손해배상</p> <p>-여행자가 입은 손해배상</p> <p>-여행자가 입은 손해배상</p> <p>-여행자가 입은 손해배상</p>	<p>-운송수단의 고장, 교통사고 등 운수업체의 고의·과실에 의한 경우도 포함</p>

품 종	피 해 유 형	보 상 기 준	비 고
○ 국외여행	1) 여행취소로 인한 피해 -여행사의 귀책사유로 여행사가 취소하는 경우 · 여행개시 20일전까지(~20)통보시 · 여행개시 10일전까지(19~10)통보시 · 여행개시 8일전까지(9~8)통보시 · 여행개시 1일전까지(7~1)통보시 -여행자의 여행계약 해제 요청이 있는 경우 · 여행개시 20일전까지(~20)통보시 · 여행개시 10일전까지(19~10)통보시 · 여행개시 8일전까지(9~8)통보시 · 여행개시 1일전까지(7~1)통보시 -여행참가자 수의 미달로 여행개시 7일전까지 여행계약 해제 통지시 -여행참가자 수의 미달로 인한 여행계약 해제 통지기일 미준수 · 여행개시 1일전까지 통지시 · 여행출발 당일 통지시 2) 여행사의 계약조건 위반으로 인한 피해(여행후) 3) 여행계약의 이행에 있어 여행종사자의 고의 또는 과실로 여행자에게 손해를 끼쳤을 경우	-여행자가 입은 손해배상 -계약금 환급 -여행요금의 5%배상 -여행요금의 10%배상 -여행요금의 20%배상 -여행요금의 50%배상 -계약금 환급 -여행요금의 5%배상 -여행요금의 10%배상 -여행요금의 20%배상 -여행요금의 50%배상 -계약금 환급 -여행요금의 20%배상 -여행요금의 50%배상 -여행자가 입은 손해배상 -여행자가 입은 손해배상	

자료 :

3) 여행업 관련 자격제도

(1) 관광안내사

가. 관광통역안내사

관광통역안내사는 사전에 예약한 외국인 여행자를 입국장소에서부터 만나 출국까지 모든 관광 일정의 편의를 제공하는 역할을 담당하는 사람을 말하여, 한국관광공사에서 주관하는 자격증을 취득해야 한다. 2006년 6월 기준으로 1만 5,291명의 관광통역안내사가 등록되어 있다.

언어권별 등록 현황을 보면, 주로 일본어, 영어 안내원의 비율이 상대적으로 높은 가운데 중국 관광시장의 성장으로 인해 우수한 자질의 중국어 안내원 확보가 절실한 상황으로 중국인 단체관광객 유치 지정여행사 자율관리위원회 및 전체회의의 결의에 의해 중국어 통역안내사(원)의 한국일반여행업협회(KATA) 등록안의 제도화를 추진중이다⁷⁾.

나. 국내여행안내사

국내여행안내사 자격 시험제도는 관광진흥법에 규정, 1976년부터 실시되고 있으며, 2년제대학 이상 관광관련학과 졸업시 시험 면제제도를 통한 발급이 대다수를 이루고 있어 국내여행안내사로서의 자격검증의 기준이나 방법이 모호한 성격을 띠고 있다.

현재, 국내여행안내사는 2006년 6월 기준 7만3,662명이 등록되어 있으나 지속적으로 체계적인 재교육 및 경력개발이 지원되지 않는 한 이들의 실질적인 국내관광 안내능력은 한계가 있다고 볼 수 있다.

주 5일제의 정착과 문화 환경의 변화, 여행자의 여행욕구 다변화로 인해 내국인의 국내여행이 증가하고 있는 가운데, 이들에게 건전한 국민관광이 될 수 있도록 충실한 관광안내를 진행할 사람을 육성하기 위해 국내여행안내사의 자격

7) 이 등록안의 목적은 안내원의 등록을 통하여 제도권차원에서 자율적, 체계적으로 관리하고 체계적인 교육 등을 통하여 자질향상의 기회와 의욕을 고취하며 품격 있는 안내서비스가 제공될 수 있도록 하기 위해 제시되었고, 개인영업행위(불법여행알선)를 차단하는 장치로 활용할 목적으로 자격증 소지여부에 따라 관광통역안내사와 관광통역안내원의 용어에 대해 정의를 내리고 있다. 한편, 자격증은 없지만 국내에 거주하는 다수의 중국동포 및 화교들을 활용하는 차원에서 예외적인 자격제도를 적용하고 있다. 등록 구분은 크게 네 가지로 형태로 나누는데, ① 여행사전속 중국어관광통역안내사(자격증소지자), ② 여행사 전속 중국어관광통역안내원(자격증 미소지자), ③ 프리랜서 중국어관광통역안내사(자격증 소지자), ④ 프리랜서 중국어관광통역 안내원(자격증 미소지자) 등으로 구분된다.

제도는 반드시 강화될 필요가 있다.

[표Ⅲ-10] 관광안내사 자격별 등록 현황

2006년 6월(단위 : 명)

자 격 구 분	합격자누계	등록자 누계	등록률(%)
관광통역안내사	18,353	15,291	83.3
국내여행안내사	-	73,662	-
합계	-	88,953	-

자료 : 2006년 관광동향에 관한 연차보고서, p.47. 재구성

(2) 국외여행인솔자

국외여행인솔자 자격 제도는 내국인의 해외 단체여행시 일정의 처음부터 끝까지 동행하며 여행객의 편의와 여행만족을 위해 여정관리 및 여행객의 안전을 위해 제정된 제도로써 한해 해외여행 1천만 명의 시대를 맞이한 시점에서 전문직업인으로서의 역할이 요구되고 있다.

국외여행인솔자의 자격조건은 관광진흥법 시행규칙 제21조 2항에 의거하여 관광통역안내사 자격을 취득한 자, 여행업체에서 1년 이상 근무하고 국외여행경험이 있는 자로서 문화관광부 장관이 정하는 소정의 교육을 이수한 자, 그리고 문화관광부 장관이 지정하는 교육기관에서 국외여행인솔에 필요한 교육을 이수한 자로서 규정하고 있다.

그러나 이러한 자격조건은 관광통역안내사와는 직업환경, 여행소비자와의 관계가 다르기 때문에 단순 비교해서 관광통역안내사 자격증으로 대체하는 규정은 다소 문제가 있으며, 아울러 문화관광부 장관이 지정한 교육기관(문화관광부 고시 제2003-5호, 국외여행인솔자양성기관의지정등에 관한 요령)에서 진행되는 소양교육(문화관광부 고시 제2003-6호, 국외여행인솔자소양교육실시요령) 및 전문교육의 교과과정은 물론 이들에 대한 평가시스템 부재로 인해 전문가로서의 자격 인정은 다소 무리가 있다고 본다.

한편, 여행사에서 고용하는 국외여행인솔자 형태로서는 전속인솔자, 프리랜서인솔자 등으로 나눌 수 있는데 이들의 대다수가 프리랜서 형태의 직업 환경을 가지며 기본적인 보장제도(4대 보험, 또는 최소 의료보험 및 고용보험)의 혜택을 받지 못하고 있는 실정이다..

(3) 문화관광해설사 제도

문화관광해설사는 지역의 문화유산을 전문적으로 관리하고 홍보하는 취지에서 ‘지역문화유산 해설전문가’ 제도 차원에서 시작되었으며 2005년 8월부터 문화유산해설사에서 문화관광해설사로 명칭이 변경되었는데, 이는 당초 ‘문화재나 문화유산’을 중심으로 운용되어 왔으나 최근에 해설사의 역할과 기능이 기존의 ‘문화유산’뿐만 아니라, ‘관광지, 관광단지, 생태·녹색관광, 농어촌 체험관광’ 등 다양한 분야의 해설 및 서비스 대상의 확대에 따른 것이다.

현재 전국적으로 약 1,200여명(등록인원 1,600여명)이 현장에서 활동하는 것으로 추정되며, 문화관광부 주관으로 효과적인 해설기능이 이루어 질수 있도록 교육시스템 구축에 역점을 두고 전국 관광안내소, 안내원, 해설사 네트워크 구축을 하고 있다.

○ 시사점

- ▶ 실효성이 검증되는 교육평가시스템(교육과정 및 운영시스템) 개발 필요
- ▶ 안내자로서의 자질향상과 전문성 강화를 위한 경력관리제도 도입 필요
- ▶ 최소한의 경제적 활동을 보장할 수 있는 법적 지원체계 확립
- ▶ 여행사의 규모에 따라 ‘최소 의무고용인원 보장제’ 실시

4) 여행업·여행상품 관련 지침

(1) 중국 단체관광객 유치 전담여행사 업무 시행지침

2004년 9월 시행된 「중국 단체관광객 유치 전담여행사」 업무 시행지침은 한·중 정상외의 공동 관심하에 추진된 중국인의 한국 단체관광을 건전하고 질서 있게 추진하여 한·중 우호협력관계를 돈독히 하고, 나아가 양국의 관광발전을 촉진하기 위한 목적으로 우리나라 전담여행사의 선정·관리 및 운영 등 필요한 사항을 명시하고 있다.

“전담여행사”라 함은 문화관광부에서 추천하여 한·중 양국간 합의에 의하여 지정된 우리나라의 100개 「중국국민 한국 단체 관광객 유치 전담여행사」를 가리키고 문화관광부가 한국일반여행업협회의 추천을 받아 전담여행사로서 자격조건과 수행능력이 있다고 판단되는 여행사를 전담여행사로 선정한다.

전담여행사의 업무범위는 중국측 528개 전담 여행사에서 모집·송출한 중국국민 한국 단체관광객(이하 “중국 관광객”이라 함)을 주 대상으로 하며 중국관광객의 대한민국 체류기간은 30일 이내로 규정하고 있고, 인원은 40명을 기본으로 하여 유자격 관광안내원 1명을 지정하여 동행하도록 하고 있으며, 40명 초과인원시 안내원 1명을 추가로 동행하도록 규정하고 있다.

보증금 예치 및 관리에 있어서는 무단이탈자로 인한 강제출국에 대한 비용을 부담하도록 전담여행사 지정 후 업무시행 이전까지 일반여행업협회에 3천만원의 보증금을 예치하거나 이에 상응하는 보증보험 가입증서 원본을 제출하도록 의무화하고 있다.

○ 시사점

- ▶ 전담여행사 제재조치 조항(10조)은 다소 무리한 규정, 전담여행사의 지정 취소 부분에 대한 규정 조정 필요
- ▶ 보증금 예치(8조)에 있어서는 업체별 실적 및 매출 규모의 기준을 정하여 일정 보증금액을 기준으로 차등 적용 필요

(2) 우수여행상품 인증제

우수여행상품 인증제는 저가 패키지 상품의 난립으로 인해 기존 다수의 여행상품에 대한 불신, 여행업에 대한 이미지 실추, 소비자 피해 발생 및 분쟁사례 증가, 이로 인한 여행업 종사자의 사기 저하 등의 문제로부터 여행업의 이미지를 개선하고 여행상품에 대한 신뢰회복 및 여행만족도 제고, 건전 국민관광문화 정착을 위해 도입되었다.

이 인증제도는 한국일반여행업협회에서 제시하는 평가 양식서에 항목별 상품내용을 기재하여 평가를 받는 형태로서 2005년도와 2006년도 우수여행 인증상품은 내국인의 국내여행상품 20개, 외국인의 국내여행상품 15개, 내국인의 해외여행상품 35개 등이며, 이중 내국인 해외여행상품은 지역별(중국, 일본, 동남아, 유럽, 미주, 남태평양)로 세분화하여 인증하고 있다.

○ 시사점

- ▶ 우수여행상품으로 지정받은 기획여행의 상품에 있어서 유사 여행상품 구성 조건을 갖춘 기획여행상품과의 경계가 모호, 평가기준 보완 필요
- ▶ 우수여행상품의 인증기간, 판매실적, 소비자 실질 평가 등의 객관적 지표 보완

(3) 여행상품 광고 사업자 가이드라인

공정거래위원회는 여행상품 광고에서 실제 여행소비자들이 지불해야 하는 경비를 사실대로 표시·광고하지 않는 등 여행사들의 기만적인 광고로 인한 소비자 피해를 예방하고자 하는 목적으로 2006년 10월 「여행상품 광고관련 사업자 가이드라인」을 발표하였다.

여행상품 광고관련 위법행위의 주요 유형으로는 광고에 제시한 여행 상품 가격 외에 추가 경비가 있음에도 광고에 “추가경비 없음”이라고 기재하거나, ‘추가경비 유무’ 자체를 기재하지 않는 행위, 추가경비가 광고에 제시된 여행상품 가격에 비하여 과다한 경우, 광고상 제시한 가격외에 징수하는 유류할증료, 전쟁보험료, 관광진흥기금, 공항세 등 세금명목의 추가비용을 실제 금액보다 과다하게 기재하는 행위 등이다.

광고에서 제시하는 여행경비에는 여행소비자가 여행을 하기 위하여 지불해야 하는 기본적인비용(국외여행 표준약관에 기재된 경비, 필수선택 관광비용, 유류할증료, 전쟁보험료 등)을 여행경비에 포함시키도록 하고 있다.

또한, ‘필수선택관광’ 비용은 필수경비로 여행경비에 포함시키는 것이 타당하며, 별도 징수시 반드시 ‘추가경비 있음’으로 명시하여야 하고, 개별적인 팁이나 선택관광 비용은 개별 구매자의 필요나 선택에 의하여 지출하게 되는 경비로서 추가경비에 포함되지 않도록 하고 있다.

추가경비가 있는 경우에는 ‘눈에 띄는 위치에 여행소비자가 잘 인식할 수 있을 정도의 크기와 색’으로 명시해야하며, 여행소비자가 해당 기획여행을 하기 위해 실제로 지불해야 할 경비에서 광고상 가격을 제외한 금액을 명시하며, 기획여행 업체의 여행상품을 대리하여 광고하는 참여업체는 광고에 기획여행 업체명과 함께 자신이 참여업체임을 명시해야한다.

5) 여행소비자 보호관련 규정

(1) 관광불편신고센터운영에 관한 규정

「관광불편신고센터운영에관한규정」은 1995년 제정된 문화관광부 훈령으로서 내·외국인 관광객의 관광불편사항을 파악·시정함으로써 궁극적으로 한국관광의 이미지를 제고시키기 위해 제정되었으며, 일반여행업협회장은 여행업과 관련한

신고센터를 설치·운영해야 하는 의무가 있다.

이 규정에 따라 1977년도에 관광불편신고센터 설치를 시작으로, 2006년 현재 한국관광공사를 포함, 전국 23개 시·도·군에서 설치·운영하고 있으며, 운영 규정은 1995년 제정된 이래 2006년까지 모두 6차례 개정되었다.

문화관광부장관, 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 여행업과 관련된 불편사항을 한국 일반여행업협회에 이송하여 처리할 수 있도록 하고 있으며, 여행사관련 신고 접수 처리는 공사 직접 처리 또는 관광사업자등록에 따라 일반여행업은 한국 일반여행업협회로, 국내여행업 및 국외여행업은 관할 지자체로, 환불 및 피해보상에 대한 분쟁은 한국소비자보호원 등으로 이송 처리되고 있다.

불편신고처리 보고에 있어서 한국일반여행업협회장은 처리내용을 취합하여 매 분기 익월 15일까지 한국관광공사장에게 통보하여야 하며, 한국관광공사 사장은 매년 관광불편 종합분석결과를 다음연도 2월말까지 작성하여 문화관광부장관에게 제출하도록 하고 있다.

○ 시사점

- ▶ 관광관련 불편사항 개선을 위한 지도·감독 강화 및 엄격한 법 적용 필요
- ▶ 여행사 관련 불편사항은 여행상품의 구조적 특성상 분쟁의 요소를 안고 있으며, 약관 규정을 악용한 음해성 불편신고를 통해 금전적 보상을 노리는 소비자에 대한 대응 필요

(2) 여행업 보증보험·공제 및 영업보증금 운영규정

「여행업보증보험·공제및영업보증금운영규정」은 1995년 제정된 문화관광부 고시사항으로서, 관광진흥법 제9조 및 동법 시행규칙 제18조의 규정에 의한 여행업자가 가입 또는 예치하여야 하는 보증보험·공제 및 영업보증금의 운영에 필요한 사항을 규정하고 있다

이 규정에 따르면, 보증보험금과 영업보증금에 대한 적용범위는 예치기간 내에 한해서 적용하며 영업보증금의 예치를 위한 단위기간은 1년 이상으로 설정하고, 해약 및 환급하는 경우는 여행업의 등록이 취소되거나 폐업 또는 도산을 한 경우에만 적용할 수 있다.

피해변상의 내용 중 변상금 지불의 경우에는 업종·지역별 협회장으로부터 변상금 지불청구를 받은 보험회사 등은 특별한 사유가 없는 한 지불청구를 받은 날로부터 15일 이내에 변상금 전액을 지불하여야 하며 이들로부터 변상금을 수령한 업종·지역별 협회장은 지체없이 이를 정당한 채권자에게 지불해야 한다고 규정하고 있다.

변상금의 총액이 보증보험금등 또는 영업보증금을 초과하는 경우에는 다른 법률에서 별도로 정한 경우가 아닌 경우, 피해 순위에는 관계없이 피해자별 변상금액에 비례 균분하여 각각 변상해야 하며, 영업보증금의 변상으로 인한 예치잔액이 기준금액에서 미달된 경우 당해 여행업자는 1개월 이내에 그 부족액을 충당해야 한다고 규정하고 있다.

이상의 운영규정은 여행소비자의 보호를 목적으로 제정된 것으로 여행시장의 전체 시장규모를 비추어 볼 때, 여행소비자에 대한 현실적 피해보상을 담보하고 이 운영규정의 실효성을 갖기 위해서는 영업보증금(보증보험)의 상향 및 차등 적용이 전제되어야 한다고 본다.

제3절 국내외 여행업 관련 법·제도 비교

1. 주요 국가의 여행 관련법 비교

주요 국가의 여행관련법 구성 체계 살펴보면, 미국을 비롯한 구미의 국가들(영국, 이탈리아 등)은 주로 단일법 체계를 이루고 있으며, 일본을 비롯한 동남아시아 국가들(대만, 싱가포르, 홍콩, 태국 등)은 개별법 체계를 이루고 있다.

한국은 단일법과 개별법의 혼합체계를 이루고 있는데 현행 법체계의 문제점과 법체계의 장·단점 비교를 기준으로 할 때, 추후 장기적 관점에서 개별법 체계로의 개선을 검토해야 할 필요성이 있다.

주요 국가들의 여행관련법규의 내용을 살펴보면, 대만, 태국, 일본 등은 여행업에 대한 독립된 개별적인 여행업 관련법을 제정, 운영하고 있으며, 미국, 프랑스, 독일, 영국은 기존 관련법상에 여행업을 포함시켜 다루고 있음. 한국도 관광진흥법상에 대부분의 여행업 관련법 내용을 포함시켜 다루고 있다.

각국의 여행관련법규의 명칭을 보면, 일본은 「여행업법」, 홍콩은 「Travel

Agents Ordinance」, 태국은 「Travel Agents Business and Guide Act」, 대만은 「여행업 관리규칙」, 싱가포르의 「여행업법(Travel Agent Act)」, 미국은 「국제여행법(International Travel Act)」, 프랑스는 「여행 또는 숙박업체를 영업조건으로 하는 법률」 등이다.

일본의 여행업법을 살펴보면, 여행업무의 공정성유지, 안전한 여행의 확보 및 여행자의 편익증진을 도모하는 것을 목적으로 제정되었으며, 여행업의 정의는 9가지로 규정하고 있는 가운데 ‘여행에 관한 상담에 응하는 행위’까지 포함시키고 있다.

여행업의 등록 관련 영역에 명시하고 있는 내용으로는 등록거부, 유효기간(갱신등록), 변경등록 등에 관한 내용을 규정하고 있으며 영업보증금의 공탁(추가공탁), 여행업자 대리업자의 사업개시, 여행업무 취급 관리자의 선임 및 자격시험에 관한 내용을 규정하고 있다.

여행상품의 품질보증 및 여행자 보호 부분에 있어서는 여행업약관, 표준여행업약관, 거래조건의 설명, 서면의 교부, 여행업무 취급관리자의 증명서 제시 및 국외여행인솔자의 증명서 휴대 등을 명시하고 있으며, 기획여행 부분에 있어서는 과대광고의 금지, 표시의 게시, 원활한 실시를 위한 조치 등에 관한 규정과 함께 여정관리 업무 시행자에 관한 세부 사항들에 대한 규정이 있다.

여행업 협회에 관한 규정으로는 협회 자체 운영에 관한 세부규정이 명시되어 있고, 변제업무 보증금의 공탁 및 환급, 분담금의 납부, 반환 그리고 환급충당금의 납부 등에 관한 사항이 포함되어 있다.

미국의 여행관련법규(국제여행법)를 살펴보면, 총 7개 항으로 구성되어 있으며, 이 법의 주요 목적은 외국 거주자의 미국 방문을 권장하고 용이하게 함으로써 미국의 국내외 무역을 강화하고 미국에 대한 이해를 증진시키는데 있다고 규정하고 있다.

여행업을 감독하는 기관은 연방정부나 주정부 및 시정부는 여행업을 감독하는 권한을 갖고 있지 않으며 각종 관련협회나 단체(IATA, ASTA, ARC등)가 지정하는 절차에 따라, 이 협회나 단체의 승인을 받음으로써 예약, 발권 등의 여행 일반 업무를 시행할 수 있도록 하고 있다.

독일의 경우에는 여행업을 규정하는 별도의 법률은 없으며 다만 여행 소매업자

와 여행소비자간의 법률관계는 민법상의 규정에 명시되어 있는데, 이러한 민법 규정은 계약해지, 여행사의 책임, 여행사의 과실로 여행실행이 되지 않을시, 손해배상, 여행자에게 불리한 약정의 효력 상실 등에 관한 규정을 명시하고 있다.

영국 역시 여행업에 적용되는 특정 법률 조항은 없으며, 개인적 또는 합자 형태로 회사를 설립한 경우, 상무성의 관련 법률조항에 따르도록 하고 있으며 영국여행업협회 등 관련 협회에서는 협회회원에 관한 약관을 제정하여, 적용하고 있다.

싱가폴의 경우, 여행관련법은 크게 여행업법(Travel Agents Act)와 여행업법 시행규칙(Travel Agents Regulations)으로 이루어져 있는데, 여행업법에는 세 가지 내용으로 나누어지며, 서문에는 용어해설과 적용범위, 여행사 업무규정 및 관련 위원회의 감독 책임에 대한 내용을 규정하고 있으며, 여행업 면허취득 부분에서는 면허 취득에 관한 자격조건, 제한사항을 명시하고 있고 면허정지와 취소에 관한 적용범위 및 효력, 그리고 연간 납부해야할 면허세 등이 규정되어 있다.

일반적인 사항에서는 법규 위반시 처벌규정 및 범위, 관할 감독관청의 법적 효력 및 책임 등에 관한 사항, 시행규칙은 면허세, 면허보유자의 의무규정, 일반사항으로 구성·명시되어 있고 모든 면허세는 SGD 300불이며 면허유효기간은 면허를 획득한 해를 기준으로 그 해 12월31일까지로 규정하고 있다.

면허보유자의 의무 규정은 양도불가, 사업장소 변경, 수수료나 특정인의 공유금지, 무자격 여행업자와의 협업에 관한 금지, 광고규정 및 부당광고행위, 최소 설립 자본금 관련 규정, 최고경영자의 의무, 관광가이드의 고용 등이다.

중국의 경우에는 아직 여행 관련법은 없으나 2006년 6월 「중화인민공화국 반독과점법」 초안이 작성되어 그동안 관광업계의 음성적인 독과점의 범위와 한계를 규정하고 있는데, 그동안 중국 국내여행업계는 암묵적인 관행으로서 ‘후불제 관광’(선여행, 후지불)에 따른 ‘삼각채무’의 문제를 해결할 수 있는 규정이라고 할 수 있다.

[표Ⅲ-11] 각국의 관광관련법 및 주요 내용

국 가	법 명	주 요 내 용
일 본	여행업법	<ul style="list-style-type: none"> 여행업 정의의 규정에 9가지 항목 포함 <ul style="list-style-type: none"> - 여행에 관한 상담에 응하는 행위를 여행업 정의에 포함 여행업 등록관련 내용 중 여행업무 취급 관리자의 선임 및 자격시험에 관한 내용 고시
미 국	국제여행법	<ul style="list-style-type: none"> 외국 거주자의 미국방문 권장으로 미국의 국내외 무역 강화와 미국에 대한 이해를 주목적으로 함 정부자체 여행업 감독기관이 없으며, 각종 관련 협회나 단체의 승인과 수속에 따라 여행일반 업무 시행가능 함 <ul style="list-style-type: none"> - 각종 협회나 단체의 일관되지 않은 광범위한 제 규칙을 따라야함
독 일	-	<ul style="list-style-type: none"> 여행 도매업자와 소매업자간의 법률관계를 민법상 규정에 제시 민법내용은 여행사와 고객 사이의 물리적 이해관계에 대한 책임을 명시
영 국	-	<ul style="list-style-type: none"> 개인 또는 합자회사의 경우 상무성의 관련 법률조항을 따르게 함
싱가폴	여행업법	<ul style="list-style-type: none"> 여행업법과 여행업법 시행규칙이 있음 법규위반 시의 처벌규정 및 범위, 관할관청의 법적 효력 및 책임 등을 명시
중 국	-	<ul style="list-style-type: none"> 「중화인민공화국 반독과점법」 초안 2006년 6월 작성 관광관련 특히 불공정 거래에 대한 부족한 부분의 보완이 가능하게 됨

2. 주요 국가별 여행업 관련 법·제도 분석

1) 여행업종 구분

여행업의 도·소매 구분을 자율적으로 분리되어 운영되고 있는 국가는 미국, 영국, 독일, 호주등을 예로 들 수 있고, 제도적으로 운영하는 국가는 일본, 대만, 중국 등이다.

(1) 미국

여행업은 여행도매업자(Wholesaler), 여행소매업자(Travel Agent), 여행기획자(Tour Organizer), 투어 오퍼레이터(Tour Operator), 여행접대업자(Receptive Agent)등으로 구분되며 주요 업무 내용은 다음과 같다.

[표Ⅲ-12] 여행업별 업무 범위

구 분	내 용
여행도매업자 (Wholesaler)	여행패키지를 혼합하여 여행소매업자를 대상으로 판매하는 회사나 개인을 말하며 보통 투어오퍼레이터와 같은 의미로 쓰인다.
여행소매업자 (Travel Agent)	고객과 직접 거래를 통해 고객에게 여행서비스, 항공예약 및 발권 등의 서비스를 판매하며, 때때로 여행소재공급자(호텔이나 렌트카업체)의 상품을 고객에게 판매하고 소비자와 투어오퍼레이터 중간적인 위치에 있다.
여행기획가 (Tour Organizer)	여행소매업자 또는 특별한 목적을 위해 구성된 단체의 한 구성원이 여행기획가가 되며, 사전에 비용이 지불되고 일정이 주문형태로 이루어지는 특별한 그룹여행을 기획한다.
투어 오퍼레이터 (Tour Operator)	여행상품을 판매하거나 개발하는 회사를 말하며 여행상품에는 Airtel(항공+호텔) 또는 Fly Drive(항공+렌터카)같은 단순상품부터 교통, 호텔, 식사, 관광 등 여행상품의 모든 구성요소를 포함하고 있는 패키지 상품 등을 기획·진행한다.
여행접대업자 (Receptive Agent)	공항영접이나 환송, 공항에서 숙소까지의 교통편의 제공 및 단순안내 등과 같은 서비스를 전문으로 하는 회사나 개인을 가리킨다.

자료 : 한국문화관광정책연구원, 여행업 제도 개선 방안연구, 2001, p.64 재구성.

(2) 영국

영국은 도·소매업을 분리하고 있지는 않으나 영국여행업협회의 구분에 의해 Tour Operator, Travel Agents, Tour Operator & Travel Agents, Branch Offices of Tour Operator and Travel Agents로 구분하고 있다.

각각의 기능으로는 Tour Operator는 패키지 여행상품의 기획 및 판매를 하고, Travel Agents는 여행객에게 여행에 필요한 정보제공의 기능을 담당하며, Tour Operator & Travel Agents는 일반 여행객에게 필요한 정보제공 및 패키지 여행상품의 기획 및 판매를 하며, Branch Offices of Tour Operator and Travel Agents는 Tour Operator와 Travel Agents의 대리점으로 독립적 영업이 보장되며 대신 본 사에 수수료를 납부하는 기능을 가지고 있다.

(3) 독일

독일은 법·제도 차원에서 도·소매를 분리하지 않고 대신 여행상품을 기획해서

판매할 능력이 있는 여행사는 자동적으로 여행 도매업체가 될 수 있도록 하고 있다.

(4) 호주

호주는 자율적으로 도매여행업협회와 소매여행업 협회를 결성함으로써 도·소매가 분리될 수 있도록 하고 있다.

(5) 일본

일본은 여행업을 1종, 2종, 3종 및 대리점업등 네 가지로 구분하고 있으며, 이들의 각각의 기능은 살펴보면 1종 여행업은 해외여행 및 국내여행 상품기획 및 판매를 담당하고 2종 여행업은 해외여행상품의 판매와 국내여행 상품의 기획 및 판매를 담당하며, 3종 여행업은 해외 및 국내여행의 수배를 담당하게 하고 있다. 대리점업은 해외여행 및 국내여행의 판매만을 담당하게 하고 있다.

(6) 대만

대만은 여행업을 ‘종합’, ‘갑종’, ‘을종’으로 구분하고 있는데, 각각의 역할을 보면 ‘종합’은 외국인의 국내여행, 내국인의 해외여행 및 국내여행의 기획과 판매를 담당하고 있으며 ‘갑종’은 외국인의 국내여행, 내국인의 해외여행 및 국내여행의 판매만을 담당하며 ‘을종’은 국내여행만 담당하도록 하고 있다.

(7) 중국

중국은 여행업을 국제와 국내 2개로 분류하고 있으며, 모든 여행사는 국가 여행국의 행정 통제를 받으며 대부분의 대형 여행사 지방사무소는 해당 성이나 시 정부에 소속되는 형태이다.

[표III-13] 각국의 여행업 구분제도

구분	국 가	주 요 내 용
자율적 운영국가	미 국	여행도매업자(Wholesaler), 여행소매업자(Travel Agent), 여행기획가(Tour Organizer), 투어 오퍼레이터(Tour Operator) 여행접대업자(Receptive Agent)로 구분
	영 국	Tour Operator, Travel Agents, Tour Operator & Travel Agents, Branch Offices of Tour Operator and Travel Agents
	독 일	도·소매 구분 없음 자율적 여행업무
	호 주	자율적인 도·소매 구분
제도적 운영국가	일 본	제1종, 2종, 3종, 대리점업으로 구분
	대 만	종합, 갑종, 을종으로 구분 *한국의 여행업 구분제도와 내용적 동일
	중 국	국제, 국내로 구분 *여행사 지방사무소는 해당 성이나 시 정부 소속

2) 여행업 설립 및 영업보증금 제도

여행업 설립 및 영업보증금 제도와 관련한 규정을 보면, 여행업에 관한 규제와 여행자 보호를 위하여 영국, 호주, 일본, 태국, 대만 등은 여행사 설립시 일정조건(자본금)을 갖추어 등록하도록 하고 있다.

한편 여행소비자들은 여행계약의 변동이나 여행취소에 따라서 여행사에게 일정비율의 금액 환불을 요구하게 되나 지불능력이 약한 업체나 도산한 업체가 있는 경우에는 적절한 보상을 받을 수 없으며, 이러한 상황에 대비, 보상 문제를 해결하기 위해 각국은 영업보증금(Reserve Fund)제도를 운영하고 있으며 많은 국가들은 여행업 설립시 영업보증금의 공탁을 의무화 하고 있다.

(1) 영국

영국에서의 여행사 설립은 정부의 인허가 과정을 거치지 않고 가능하나 합자회사로 설립할 경우에는 상무성에서 규정하는 일정 절차를 따르도록 하고 있으며, 한편 소비자 보호를 위한 보증보험 가입 의무 규정이 있는데 보험료는 여행사의 예상 매출규모에 따라 차등 적용된다.

특히 패키지여행상품을 취급하는 여행업체는 민간항공국(CAA)의 항공운송 허가규정(AOL) 보증보험에 가입하여야 하며, 기타 일반여행업체는 영국여행업협회

또는 Travel Trust Association의 보증보험에 가입해야 한다.

(2) 일본

일본의 여행업법에서는 감독관청이 요구하는 일정 등록조건(자본금 등)을 충족시키는 여행사는 특별한 규제없이 등록할 수 있으며, 여행업 등록시 영업보증금을 반드시 예치하도록 명시하고 있고, 영업보증금은 전년도 사업을 기준으로 여행업자가 취급한 액수에 따라 탄력적으로 적용되고 있다(「영업 보증금」의 공탁의무는 제1종여행업에서 제3종 여행업에 따라 달리 적용되고 있다).

영업보증금 제도 및 변제업무 보증금 제도의 내용에 따르면, 여행업자가 공탁하고 있는 영업보증금 및 변제업무보증금에 의한 변제 대상은 여행소비자로 한정되며, 영업보증금액도 기획여행의 경우, 제3종 여행업 영업보증금의 최저 라인을 300만엔으로 정하고 있다.

(3) 태국

태국은 태국 관광청 산하 여행업 등록처에 등록을 해야 하고 이에 따르는 등록 자본금을 의무화 하고 있는데, 등급별 등록자본금은 ‘국제여행업’의 경우 10만 Baht, ‘국내여행업’은 5만 Baht, 그리고 외국인과 합작하여 여행업을 설립하는 경우에는 각각 200만 Baht를 추가해야 한다.

영업 보증금은 소비자 보호를 위한 “예치금 제도”를 의무화 하고 있는데 이때 관광청은 개별 여행사의 명의로 계좌를 유지하며 이자 수입은 여행사에 귀속시키고, 발생하는 피해액이 예치금의 범위를 초과할 경우에는 심사를 통해 관광청이 직접 보상하도록 하고 있다.

(4) 홍콩

홍콩의 여행사 설립은 TIC(Travel Industry Council of Hong Kong)에 가입한 Out bound 업체만 TAR(Travel Agency Registry)에서 면허증을 교부받도록 되어 있는데, TIC에 가입하기 위해서는 자본금이 홍콩달러로 50만불 이상이고 1개의 지점당 25만 홍콩달러를 추가 갖추어야 하며 독립된 사무실을 보유하여야 한다.

소비자 보호를 위한 영업보증금 제도는 1996년 2월부터 여행업등록 관청이 주관하는 「기획여행 상품사고기금」을 설치해 놓고 사고 발생시 지급수준은 2만

홍콩달러에서 10만 홍콩달러까지 지급하며, 이때 사고 확인은 여행사에서 지급한 영수증에 따라 보상하며 기금마련은 기획여행상품가의 0.3%를 수수료 형태로 징수하여 조달하고 있다.

(5) 대만

여행업 설립시 필요한 소유형태의 자본금 규모는 대만 화폐로 ‘종합여행업’의 경우 4억5천만원, ‘갑종여행업’은 1억6천만원, ‘을종 여행업’은 8천만원이며, 영업보증금 예치는 ‘종합여행업’의 경우 1천만원, ‘갑종여행업’은 1백5십만원 ‘을종여행업’은 육십만원 등이다. 한편, 지사를 설립할 경우에는 추가 예치금을 지불해야 하는데 ‘종합’과 ‘갑종’여행업은 지사당 30만원, ‘을종여행업’은 지사당 15만원을 별도로 증액시켜야 한다.

[표Ⅲ-14] 각국의 여행업 설립 및 영업보증금 제도

국가	여행업 설립 및 영업보증금 운영제도	설립자본금 및 영업보증금액
영국	<ul style="list-style-type: none"> •공탁의무규정 •매출에 따라 차등 •패키지여행상품을 취급업체 민간항공국(CAA) 항공운송 허가규정(AOL)보증보험에 가입. •기타 일반여행업체는 영국여행업협회 또는 Travel Trust Association의 보증보험에 가입 	•매출에 따른 차등 금액
일본	<ul style="list-style-type: none"> •공탁의무규정 •1종 여행업- 3종 여행업에 따른 차등적용 •전년도 사업실적 및 매출에 따라 차등적용 	•기획여행업의 경우 3종 여행업의 경우 최저 300만엔
태국	<ul style="list-style-type: none"> • ‘예치금제도’ 의무화 * ‘등록자본금’ 	<ul style="list-style-type: none"> * 등급별 등록자본금은 ‘국제여행업’의 경우 10만 Baht, ‘국내여행업’은 5만 Baht, 그리고 외국인과의 합작하여 여행업을 설립하고 하는 경우에는 각각 200만 Baht 추가
홍콩	<ul style="list-style-type: none"> * TIC에 가입한 Out bound업체만 TAR에서 면허증 수령. * TIC에 가입조건 : 자본금- HK\$ 50만불 이상 1개의 지점 당 HK\$ 25만불 추가 * 독립 사무실 보유 • 「기획여행 상품사고기금」 설치 	<ul style="list-style-type: none"> * 기금마련은 기획여행상품가의 0.3%를 수수료 형태로 징수하여 조달 * 사고발생시 지급수준은 2만 HK\$ 10만HK\$ 지급
대만	<ul style="list-style-type: none"> • 영업보증금(대만화폐기준) <ul style="list-style-type: none"> - 종합여행업 : 1천만원 - 갑종여행업 : 1백5십만원 - 을종여행업 : 6십만원 • 지사를 설립할 경우 추가 예치금을 지불 <ul style="list-style-type: none"> - ‘종합’ 과 ‘갑종’ 여행업 : 지사당 30만원 - ‘을종 여행업’ : 지사당 15만원 별도 증액. 	<ul style="list-style-type: none"> * 설립 자본금 규모(대만화폐기준) <ul style="list-style-type: none"> - 종합여행업: 4억5천만원, - 갑종여행업: 1억6천만원, - 을종여행업: 8천만원

3) 여행종사원 관련 자격 제도

(1) 영국

여행업체 대리점의 직원중 최소 1명은 영국여행업협회가 인정하는 자격증 소지자를 고용할 것을 의무화 하고 있으며, 인정자격기준은 최소 2년이상 관광관련 업체에서 근무해야 하고, 영국여행업협회 산하 교육기관에서 부여하는 COTAC Level 1을 획득하고 18개월 이상 업계에서 근무하였거나 COTAC Level 2를 소유한 경우에는 1년이상 업계에서 근무한 자로 한정하고 있다.

영국여행업협회는 여행사 종사원을 대상으로 각종 교육과정을 이수한 후 정부에서 인정하는 National Vocational Qualification 또는 Scottish Vocational Qualification등의 자격증을 부여하고 있다.

(2) 호주

여행가이드(Guide of Australia) 자격제도는 호주의 모든 여행안내원들에게 자격 기준을 제시하는 국가 자격증 제도로, 호주가이드협회(GOA, Guiding Organizations Australia Inc.)와 관련조직(Australia's Tour Guide Network)에서 관장한다.

발급대상으로는 호주내 관광산업의 모든 분야에 종사하는 안내원으로서 여행의 종류와 기간, 근로 환경에 상관없이 단체여행객을 인솔하는 사람을 의미하는데, 자격증 부여 기준으로는 총 200일 혹은 1년내에 100일 이상의 투어 가이드 경력자이거나 승인된 교육기관에서 투어가이드 과정 이수 자격증(Certificate III in Tourism Guiding)을 소지하고 1년 내에 30일 이상 가이드 경력 소지자중 한 가지 조건에 충족된 경우 자격을 부여한다.

자격요건으로는 응급처치 자격증과 심폐 소생술 자격증 소지, 고용주나 고객의 긍정적 평가, 자신의 능력과 지식을 반영하는 계획안을 문서로 작성하여 제출(Field Evaluation), 호주 투어가이드 규범을 준수하고 호주가이드 자격제도 및 규율을 준수하는 자로 한정한다.

(3) 일본

자격시험 주관은 운수성이 위탁한 기관이 관장, 일반여행업 취급 주임자와 국내 여행업 취급주임자로 나누어 별도 시험을 실시하며, 특히 해외여행을 취급하는 경우 여행 업무취급 담당자의 선임을 의무화하고 있는데, 여행업무 취급담당자는 일정한 시험을 의무적으로 치르도록 하고 있으며, 다만 업체경력이 5년 이상 되는 사람에 한해 시험의 일정과목을 면제해 주고 있다.

(4) 싱가포르

싱가포르는 여행안내원의 자격증을 의무화 하고 있으며, 자격증 취득을 신청하고자 하는 자는 신청자의 성격과 여행안내 전문가로서의 능력 및 자질을 입증하는 내용의 신청서를 관광진흥국(Tourist Promotion Board)에 제출하도록 하고 관광진흥국에서 이를 심사하여 결정한다.

(5) 대만

대만은 교통부 관광국이 위탁한 유관기관에서 시험을 치르게 하고 합격한 자에 한해 도유인(導遊人)합격 훈증서를 발급해 주며, 도유인 시험에 응시하기 위해서는 성격이 원만하고 긍정적인 사고방식과 심신이 건강한 만 20세 이상의 성인으로, 국내에서 6개월 이상 거주한 자로서 교육부가 인정하는 국내외 대학 이상을 졸업해야 한다고 규정하고 있다.

[표III-15] 각국의 자격증 제도

국가	운영 제도	주관기관	자격명칭
영국	<ul style="list-style-type: none"> 여행업체 대리점의 직원 중 최소 1명 자격증 소지자를 고용 의무. 인정자격기준 : <ul style="list-style-type: none"> 최소 2년이상 관광관련업체에서 근무, 영국여행업 협회 산하 교육기관에서 부여하는 COTAC Level 1을 획득 후 18개월 이상 업계에서 근무 COTAC Level 2를 소유한 경우 1년이상 업계에서 근무한 자로 한정. 	•영국여행업 협회	<ul style="list-style-type: none"> National Vacaional Qualification Scottish Vacational Qualification
일본	<ul style="list-style-type: none"> 여행업무 취급 담당자 선임 의무화 일반여행업 취급 주임자 국내여행업 취급 주임자 	•운수성이 위탁한 기관	<ul style="list-style-type: none"> 첨승원 일반여행업 취급주임자 국내여행업 취급주임자
호주	<ul style="list-style-type: none"> 자격증 부여기준 <ul style="list-style-type: none"> 총 200일 혹은 1년 내에 100일 이상의 투어 가이드 경력자 승인된 교육기관에서 투어가이드 과정 이수 자격증(Certificate III in Tourism Guiding)을 소지하고 1년 내에 30일 이상 가이드 경력 소지자 자격요건 <ul style="list-style-type: none"> 응급처치 자격증, 심폐 소생술 자격증 소지 고용주나 고객의 긍정적 평가, 자신의 능력과 지식을 반영하는 계획안은 문서로 작성하여 제출 	<ul style="list-style-type: none"> G O A , (Guiding Organizations Australia Inc.) (Australia's Tour Guide Network) 	•Guide of Australia
싱가폴	<ul style="list-style-type: none"> 자격증 신청서를 작성 제출 <ul style="list-style-type: none"> 신청자의 성격, 안내원으로서의 자질과 능력 평가 내용을 작성 	•Tourist Promotion Board	•TOUR GUIDE
대만	<ul style="list-style-type: none"> 자격요건 <ul style="list-style-type: none"> 만 20세 이상의 성인, 국내에서 6개월 이상 거주자 교육부가 인정하는 국내외 대학 이상을 졸업한자 	•교통부	•도유인(導遊人)훈증서

4) 여행 표준 약관

(1) 일본

여행 약관의 주요 내용을 정리해 보면, ‘수주형 기획여행’에 관한 규정의 정비, 계약 책임자에 관한 규정, 참가에 있어 ‘특별한 배려를 요하는 여행자’의 신청, 여정변경 등에 관계되는 비용부담의 명확화, 여행업자에 의한 해제권의 조정, 계약서면의 기재사항에 관한 여행자의 노력의무, 손해 발생시의 여행자의 신속한 통지 노력 의무, 사고처리에 소요되는 비용부담의 명확화, 여행업자의 관리대상 외의 사유에 의한 손해 책임 불가 규정 등이다. 또한, 이벤트 등의 참가를 목적으로 하는 기획여행의 취급에 관하여 여행광고, 거래조건 서면작성, 가이드라인의 조정 등을 담고 있다.

여행계약 구분과 업무범위의 내용중 계약구분을 살펴보면, 기획여행계약에 「해외 모집형 기획여행계약」, 「수배여행계약」, 「여행상담계약」, 「도항수속대행계약」, 「타사 실시 모집형 계약의 대리체결」, 「타사 실시 수주형 기획여행계약의 대리체결」, 「타사의 수배여행계약의 대리체결」 등으로 구분되며, 이를 업무범위와 연계해보면 다음 [표 III-15]과 같다,

[표III-16] 계약구분과 업무범위

여행계약과 취급구분		여행업의 업무범위 등			
		제1종	제2종	제3종	여행업자대리업
기획여행계약	해외모집형 기획여행계약	○	×	×	○* 제1종 대리업
	국내모집형 기획여행계약	○	○	×	○* 제1,2종 대리업
	수주형 기획여행계약	○	○	○	○* 제1-3종 대리업
수배여행계약		○	○	○	○*
여행상담계약		○	○	○	×
도항수속대행계약		○	○	○	○*
타사 실시 모집형기획여행계약의 대리체결		○	○	○	○*
타사 실시 수주형기획여행계약의 대리체결		×	×	×	×
타사의 수배여행 계약의 대리체결		×	×	×	×
영업보증금(최저액)		7천만엔	1,100만엔	300만엔	-
여행업무 취급관리자		영업소에 있어 국내, 해외의 업무 범위에 맞추어 국내 혹은 종합관리자를 선임			

자료 : 일본여행업법·여행약관 개정 설명회자료, 한국일반여행협회 내부자료, 2004

주 : *는 소속여행사의 대리인으로서 업무를 행함.

5) 여행소비자 보호제도

(1) 중국

모든 여행사에게 책임보험 가입이 의무화되어 있으며, 보험계약에 따른 일정 보험금을 납부하며 여행사가 업무 중 초래한 여행자의 신체적, 재산적 피해(사망사고, 치료비, 치료를 위한 교통비 등)에 대해서는 보험을 통해 배상하도록 되어있다(배상한도는 인민폐 16만위엔).

(2) 일본

여행소비자 보호관련 규정은 기획여행상품 신고제 및 광고시 표시해야 할 구체적인 사항으로서 명시되도록 의무화하고 있는데, 변제업무 보증보험은 여행대금을 지급한 후 여행사의 도산으로 인해 여행이 실시되지 않은 경우, 여행소비자를 보호하기 위한 제도로써 일본여행업 협회(JATA)는 보증사원을 대신하고 일정한 범위 내에서 소비자의 변제업무 보증금으로부터 환급 절차를 진행한다.

보상제도로는 특별보상제도와 여정보증제도를 두고 있는데, 특별보상제도란 ‘여행업자에게 책임의 유무와 관계없이 여행중에 여행자가 급격, 우연, 또한 외부로부터의 사고로 신체, 생명, 수화물의 손해를 입은 경우 일정한 범위 내에서 보상금, 위로금을 지불하는 제도’이고, 여정보증제도란 ‘여행업자에게 책임이 없어도 계약 서면에 기재한 중요한 변경이 있을 경우에 일정한 「변경보상금」을 지불하는 제도이다.

특별보상제도의 세부내용으로는 신체 손해에 관한 특별보상의 확충된 부분, 「면책」(보상하지 않는 사고의 이유)의 조정부분, 「기획여행 참가중 중간에 빠지는 부분」 등에 대해 다루고 있다.

[표Ⅲ-17] 입·통원 위로금의 지불액

기간, 일수	통원위로금(신설)		입원위로금(개정)	
	국내	해외	국내	해외
7일 미만	1만엔	2만엔	2만엔	4만엔
7일이상 90일미만	2.5만엔	5만엔	5만엔	10만엔
90일이상 180일 미만	5만엔	10만엔	10만엔	20만엔
180일 이상			20만엔	40만엔

자료 : 일본여행업법·여행약관 개정 설명회자료, 한국일반여행협회 내부자료, 2004

(3) 기타

핀란드는 국립 소비자보호원에서 패키지에 관한 지침으로 여행브로셔의 내용과 편집 방법에 관하여도 구체적으로 규제하고 있으며, 이태리는 각 지역 관광국에서 여행상품 안내서를 승인하도록 하고 있다.

스웨덴은 마케팅법에 여행사업자의 정보제공 의무를 명시하고 있으며 여행광고와 정보에 관한 규칙으로 여행브로셔의 내용에 관하여도 규제하고 있으며, 패키지여행에 관한 지침을 마련해 놓고 있으며, 영국은 거래표준원에서 여행상품 안내서를 승인하고 있으며, 호주는 여행 광고를 규제하는 구체적인 지침을 제정하여 이를 광고 기준으로 삼고 있다.

(4) 피해구제기구

여행소비자가 여행 중에 겪게 되는 피해나 불만, 계약변동에 따른 여행사와의 분쟁에 대하여 각 국은 정부차원이나 사업자 차원에서 자율적인 피해구제 기구를 마련해 두며 여행소비자를 보호하고 있다.

호주, 캐나다, 일본, 핀란드, 스웨덴, 영국 등은 중앙정부나 주 정부에서 설치한 소비자 피해구제기구에서 소비자 권익보호를 위해 노력하고 있으며, 여행업협회 등 자율적인 피해구제기구를 설치 운영하는 대표적인 나라로서는 네덜란드를 들 수 있다.

네덜란드는 소비자 연맹이 여행업협회와 합동으로 설치한 「여행분쟁조사위원회」에서 여행계약과 관련한 분쟁 조정 역할을 하며 이 위원회의 결정은 소비자와 사업자 조사에 대한 구속력을 가지고 있다.

3. 한·일 여행업 관련법 비교

1) 제정 목적

(1) 한국

관광진흥법의 제정 목적은 관광여건을 조성하고 관광자원을 개발하며 관광사업을 육성함으로써 관광진흥에 이바지함을 목적으로 하여 관광산업 전반에 대한 사항을 규정하고 있다.

(2) 일본

여행업법의 제정 목적은 여행업을 경영하는 자의 등록 규정과 함께 여행업 경영자 업무, 여행업 조직 또는 단체의 활동 촉진을 통한 여행 거래업무의 공정성 유지, 그리고 안전한 여행의 확보 및 여행자의 편의 증진 등을 도모하고자 하는 것을 목적으로 하고 있다.

○ 시사점

관광진흥법은 관광 진흥을 위한 관광사업 육성과 관련된 사항들을 규정하고 있는 반면에 일본의 여행업법에서는 공정한 상거래 질서, 여행객 편의 및 권익보호 등에 대해 구체적으로 명시하고 있음.

2) 여행업의 정의

(1) 한국

기획여행과 여행업에 대한 정의를 규정하고 있다.

(2) 일본

여행소재 구성요소들을 단순히 알선하는 형태로서만이 아니라 여행에 관한 상담에 응하는 행위에 이르기까지 총 9가지의 여행상품 계약체결 행위를 규정하고 있다.

○ 시사점

일본의 경우 여행업은 보수를 받고 여행사가 여행소재 공급자와 계약체결하는 행위뿐만 아니라 여행소비자에게 중개 또는 상담에 응하는 행위에 관한 내용까지 명시하고 있다.

3) 여행업의 분류

(1) 한국

관광진흥법상의 여행업은 일반여행업, 국외여행업, 그리고 국내 여행업 등으로

구분하고 있으며, 여행 도매업과 소매업의 구분은 되어 있지 않고 있다.

(2) 일본

일본의 여행업법은 여행업을 4종(1종, 2종, 3종, 여행대리점)으로 세분화하였고, 해외여행까지 주최여행형태로 하는 업종은 여행업 1종, 2종이며, 3종은 국내외의 수배여행 및 타사의 주체여행 대매(大買) 역할을 하고, 여행업자 대리점은 대리점 소속업자가 위탁하는 범위의 여행 업무를 수행하도록 하고 있다,

○ 시사점

일본은 여행업 도·소매업을 분리하고 있으며, 여행대리점업을 별도로 분류하고 있다.

4) 등록(변경등록, 등록거부, 유효기간)

(1) 한국

관광진흥법에서 여행업무를 취급하고자 하는 자는 해당 주무 관청에 등록(특별시, 광역시, 시·군·구 구청장)하도록 하고 있다.

(2) 일본

여행업법에 따르면, 여행업자는 국토교통성에 여행업 등록을 해야 하며, 등록 유효기간, 등록 실시, 등록거부, 유효기간 갱신등록, 변경등록 등의 세부 항목을 규정하고 있고, 등록신청시 기획여행 업무 형태 유무를 명기하도록 하고 있다.

관할 관청의 등록거부에 해당되는 내용중 주요 내용은 여행업 또는 여행업자 대리업의 등록이 취소되어 그 취소일로부터 5년이 경과되지 않은 경우이거나 등록신청 전 5년 이내에 여행 업무에 관한 부정행위를 행한 자는 등록이 거부될 수 있다.

또한, 금고형 이상에 처했거나 이 법률의 규정을 위반하여 벌금형에 처해 그 집행을 마친자, 영업에 관해 성년자와 동일한 행위능력을 보유하지 않은 미성년자로서 그 법정대리인이 등록신청 전 5년동안 여행업무에 관한 부정행위를 행한자의 경우에는 등록을 거부당할 수 있다.

등록거부의 나머지 조항은 최소 경영자금 기준에 해당되는 자산을 보유하지 못한 자, 여행업자 대리업을 운영하고자 하는 자로서 그 업무를 대리하는 여행업 운영자가 두명 이상일 경우에 해당되며, 여행업 등록의 유효기간은 등록일로부터 5년으로 규정되어 있다.

○ 시사점

한국의 경우 여행업의 등록은 관할 지자체에 담당하고 있는 반면 일본의 경우는 국토교통성에서 담당 및 관리 감독을 하고 있음

5) 기획여행

(1) 한국

관광진흥법의 「기획여행의 정의」와 동법 시행규칙 「기획여행의 광고」 규정에 따르면, 기획여행의 광고에 표시해야하는 내용으로는 여행업의 등록번호·상호 및 소재지, 기획 여행명·여행일정 및 주요 여행지, 여행경비, 교통·숙박 및 식사 등 여행자가 제공받을 서비스의 내용, 최저 여행인원 등을 표기하도록 하고 있으며, 다만 두개 이상의 기획여행을 동시에 광고하는 경우에는 위 사항 중 내용이 동일한 것은 공통으로 표시할 수 있도록 규정하고 있다.

(2) 일본

여행업법에 따르면, 기획여행 광고의 경우 기획여행에 참가하는 여행자를 모집하기 위해 광고를 할 때 여행업자의 성명 또는 명칭, 여행의 목적지 및 일정, 여행자가 제공받을 수 있는 운송 등 서비스의 내용, 여행자가 여행업자 등에게 마땅히 지불해야 하는 대가에 관한 사항, 인솔자의 동행 유무 등을 표기하도록 규정하고 있다.

또한, 여행업자는 여행자에 대한 운송 등 서비스의 확실한 제공, 여행에 관한 계획 변경을 필요로 하는 사유가 발생한 경우에 대체서비스의 준비, 그 밖에 해당기획여행의 원활한 실시를 확보하기 위해 조치를 강구하도록 규정하고 있다.

○ 시사점

일본 기획여행의 광고 표시내용을 보면, 한국의 표시내용을 거의 포함하고 있으며 인솔자의 동행유무의 표기, 여행자 운송 등을 표기한 구체적 서비스 내용, 여정 변경시 대체서비스의 준비 내용 등이 추가로 규정

6) 여행 표준 약관(여행 계약서 교부)

(1) 한국

해외여행표준약관의 주요 내용은 기획여행의 정의와 계약의 구성, 계약의 성립 및 해제, 계약체결 거절, 여행참가 거부, 여행조건 및 일정의 변경, 여행요금의 변경, 여행계약의 해제, 여행요금의 환불, 취소료, 당사의 책임, 여행자의 책임, 손해배상, 여행의 시작과 종료 시점 등이다.

(2) 일본

여행업자는 여행자와 체결하는 여행업무의 취급에 관한 계약에 따라 국토교통 대신의 인허를 받아야 하며, 인허가 기준은 여행소비자의 정당한 이익을 해할 위험이 없고, 적어도 여행업무 취급 요금 외의 여행소비자와의 거래에 관한 금액의 수수 및 환불에 관한 사항 및 여행업자의 책임에 관한 사항이 명확히 규정되어 있다.

또한 약관은 거래조건에 관해 여행소비자에게 설명해야 할 의무가 있고, 설명시 여행소비자가 제공받을 수 있는 여행에 관한 서비스 내용, 여행소비자가 여행업자 등에 지불해야하는 대가에 관한 사항, 여행업무 취급관리자의 성명, 그 외의 국토교통성령으로 정한 사항을 기재한 내용을 서면으로 교부하도록 하고 있다.

그리고 약관은 여행소비자의 승낙을 얻어 해당 서면에 기재해야할 사항을 서식 형태의 교부 대신 전자정보처리방식(온라인)과 기타 정보통신을 이용하는 방법에 있어서 국토교통성령으로 정한 사항에 의해 해당 서면을 제공한 것으로 간주하도록 하고 있다.

[표Ⅲ-18] 일본 여행업법·약관의 변천과정

연도	여행업법·약관의 움직임	성격	비고
1952년	「여행알선업법」으로 발족 • 보증제도 • 영업보증금	「취체법규」	업계현황을 반영하여 「약덕업자」의 단속에 주안
1972년	신 「여행업법·약관」으로 대 개정 • 여행업무 취급주임제도 • 동 국가시험제도 발족	「거래법규」	패키지 여행의 융성, 대중화
1983년	여행업법·약관 개정 • 표준여행업약관의 공시 • 주최약관과 수배약관의 공시 「여정관리」의 개념도입 「특별보상제도」의 도입	「소비자보호」	11년만의 입법개정
1996년	「여행업법·약관」개정 • 등록제도의 간소화(일반여행업/국내여행업을 「여행업」으로 일원화) • 영업보증금산출기준의 변경(영업소수→거래액) • 트러블방지를 위한 조치 (신설 「기획수배여행」에 「특별보상제도」의 적용, 「확정서면」(최종일정표)교보시기의 명확화, 「여행업무취급주임자」직무의 명확화 「거리책임자」) • 여행업협회의 법정업무의 충실 「고충의 해결」에 관하여는 협회비회원(미가입업자)의 대상으로 함. 「영업보증금」의 환급은 소비자 우선으로 함.	「소비자보호 강화」	
2005년	「여행업법·약관」개정 • 기획모집(모집형, 수주형)의 도입 • 여행사의 보상책임 확충 ○ 「사망, 후유장애 보상금」의 증액 ○ 「통원위로금」의 신설 ○ 「입원위로금」의 증액(현행비 배액, 국내는 현행 대로) ○ 「여정보증」의 확충 「변경보상금 지불대상 요건, 보상항목」 • 여행업무 취급관리자의 업무내용 확대 「기획·수배」와 「여정관리」의 관리·감독자 외	「소비자보호의 강화와 여행업자의 적극, 주체적인 관련 추진」	여행업자가 「여행」전체에 주체적으로 관여하여 건전한 여행업계를 리드하기 위해 그 대가로서 「보상책임」을 확충, 여행사와 여행자 쌍방의 자립, 주체성 및 책임, 권리의 명확화

○ 시사점

일본여행 표준약관에서는 「수주형 기획여행」에 관한 규정의 정비, 계약 책임자에 관한 규정, 여행참가에 있어 「특별한 배려를 요하는 여행자」의 신청, 여정변경 등에 관계되는 비용부담의 명확화, 여행업자에 의한 해제권의 조정(내용 추가), 계약 서면의 기재사항에 관한 여행자의 노력의무, 손해 발생시 여행자의 신속한 통지 노력 의무, 사고처리에 소요되는 비용부담의 명확화, 여행업자 관리대상 외의 사유에 의한 손해에 관해서 책임지지 않음을 ‘주의’ 규정으로 두고 있고, 이벤트 등의 참가를 목적으로 하는 기획여행의 취급에 관하여 여행광고, 거래조건, 서면작성 가이드라인 조정 등의 내용을 추가로 규정

「수주형 기획여행에 관한 규정의 정비」 내용 중에서 계약내용의 변경을 여행소비자가 원할 경우 여행자의 희망에 따라 계약내용을 변경할 수 있도록 명시하고 있으며, 단 이 경우 변경에 의해 발생하는 여행경비의 증감 등에 대해서는 여행소비자 부담 원칙 규정

「여정변경 등에 관계되는 비용부담의 명확화」의 내용에서는 불가항력 등에 의해 여정이 변경되는 경우에 있어서 운송기관, 숙박기관 등의 취소료, 위약료가 여행자의 부담임을 명확히 규정

「계약 서면의 기재사항에 관한 이에 대한 여행자의 노력의무」의 내용에서는 계약서면에 기재된 여행자의 권리의무 기타 계약 내용에 대해서 여행자측도 성실히 노력해야 함을 규정하고 있는데, 이는 여행업체와 여행소비자간의 동등한 권리이행 부분을 강화하기 위해 규정

「사고처리에 소요되는 비용부담의 명확화」는 응급한 사고나 질병 발생시 긴급조치에 필요한 비용은 여행자 부담임을 약관에서 명시함으로서 여행소비자 입장에서는 신속하게 대응하고 향후 치료경비 범위에 대한 분쟁 소지 예방

7) 여행상품 과대광고 금지

(1) 한국

여행상품 광고 관련 사업자 가이드라인은 여행업자가 여행상품 가격을 광고함에 있어 준수해야할 내용과 위법 행위 유형을 제시함으로써 여행상품 가격표시의 기만성으로 인한 소비자 피해예방을 목적으로 제정하였다.

위법 행위 유형으로는 「광고에 제시한 여행상품 가격외에 추가경비가 있음에도 광고에 ‘추가경비 없음’이라고 기재하거나 ‘추가경비 유무’ 자체를 기재하지 않는 행위」, 「추가경비가 있다는 사실을 기재하였더라도 추가경비가 광고에 제시된 여행상품 가격에 비하여 과다한 경우」, 「광고상 제시한 가격 외에 별도로 징수하는 유류할증료, 전쟁보험료, 관광진흥기금, 공항세 등 세금 명목의 추가비용을 실제 금액보다 과다하게 기재하는 행위」로 규정하고 있다.

표시광고법 제4조 중요정보 고시에 의하면 기획여행을 실시하는 사업자는 광고상 제시한 가격외의 추가경비 유무, 관광진흥법 시행규칙 제18조제3항의 규정에 의한 보증보험 가입여부 또는 영업보증금 예치여부 등을 광고에 명시하도록 하고 있다.

(2) 일본

일본은 광고에 명시된 여행에 관한 서비스 내용, 그 외의 국토교통성령으로 정한 사항에 대해서 명백히 사실과 다른 표현을 사용하거나 실제보다도 명백하게 ‘우량하거나 유리하다’고 오해하게 만드는 표현을 금지하고 있다.

또한, 모집광고를 적정화하는 차원에서 ‘수주형 기획여행’을 위장한 ‘모집형 기획여행’의 모집이 행해지지 않도록, 광고규제를 강화하고 있으며, 국토교통대신이 정하는 법률에 따른 세칙을 보면, 여행업 시행규칙에 과대광고를 해서는 안 된다는 사항으로서 「여행업자등이 취급할 수 있는 업무의 범위 및 자금력 또는 신용에 관한 사항」으로 규정하여 제1종, 제2종, 제3종, 대리업자는 각각의 업무범위를 초과하지 못하도록 규정하고 있다.

○ 차이점

한국의 경우 「추가경비」 관련한 표시규정의 내용이 과장 광고 유형의 주류를 이루고 있는 반면에 일본의 경우는 여행업자의 사업영역과 규모에 관한 사항의 범주 내에서 과대광고를 금지.

8) 영업 보증금

(1) 한국

관광진흥법에서는 여행업자의 보험가입 또는 영업보증금 예치에 관한 사항을 규정하고 있으며, 문화관광부 고시로 여행업보증보험·공제 및 영업보증금운영규정이 마련되어 있다.

이 운영 규정에서는 보증보험금과 영업보증금의 1년 예치에 관한 단위기간, 피해변상 내용 및 변상금 지불(지불청구일로부터 15일 이내에 지불)의무, 그리고 초과변상금의 경우 피해자별 변상금액에 비례 구분 등이 포함되어 있다.

(2) 일본

일본 여행업법은 여행보증금을 공탁하고 기재한 공탁서 사본을 첨부해서 국토교통대신에 신고 후 사업을 개시하도록 하고 있으며, 보증금액의 기준은 해당여행업자의 전 사업년도의 여행 업무에 관한 여행소비자의 거래금액에 의하여 사업범위별로 여행 업무에 관한 여행소비자와의 거래실적 등을 감안하여 국토교통성령으로 정한 바에 따라 선정되도록 규정하고 있다.

관할 관청의 개정 요청에 따라 사전에 공탁한 영업보증금이 개정에 의한 공탁요청금과 비교해서 차이가 날 때는 그에 해당되는 금액을 추가로 공탁하거나 되찾을 수 있으며, 영업보증금은 국토교통성령으로 정한 바에 따라 국채 증권·지방채 증권 그 밖의 국토교통성령으로 정한 유가증권으로 충당할 수 있도록 하고 있다.

○ 시사점

일본의 경우, 사전 공탁한 영업보증금과 개정에 따른 공탁요청금과의 차이 발생시 증감액에 따른 차액을 추가 공탁내지 환급받을 수 있도록 규정
한편, 공탁금 대체수단으로 국채 및 지방채 증권, 주무관청이 정한 유가증권으로 대체 가능

9) 여행종사원 자격

(1) 한국

우리나라는 관광통역안내사, 국외여행인솔자, 국내여행안내사 등의 자격 제도를 운영하고 있으며, 특히 관광통역안내사 자격증 소지자는 국외여행인솔자 자격을 갖게 되고, 아울러 국외여행인솔자는 여행업체에서 1년 이상 근무하고 국외여행 경험이 있는 자로서 문화관광부 장관이 정하는 교육기관에서 교육을 이수하도록 규정하고 있다.

(2) 일본

여행업자 또는 여행업 대리업자는 영업소별로 ‘여행업무 취급 관리자’를 선임해서 해당영업소에서 다뤄지는 여행 업무를 통괄하도록 의무규정을 두고 있으며, 이 규정은 거래에 관련된 거래조건의 명확성, 여행에 관한 서비스 제공의 확실성, 그 외의 공정한 거래, 안전한 여행 및 여행자의 편의를 확보하는 차원에서 필요한 사항을 규정하고 있다.

여행업무 취급관리자의 자격으로는 국내여행 업무만을 취급하는 영업소에 있어서 종합여행업무 취급관리자시험 또는 국내여행 업무 취급 관리자 시험에 합격해야 하며, 한편 여행업자는 여행업무 취급관리자에 대해 업무관련 필요 지식 및 능력의 향상을 도모할 수 있는 교육 기회를 지속적으로 제공하도록 규정하고 있다.

기획여행을 실시하는 종사원의 경우는 국토교통대신의 등록을 받은 자가 실시하는 여정관리업무에 관한 연수과정을 수료하고 또 여행의 목적지를 감안해서 국토교통성령으로 정한 여정관리업무 실무경험을 보유하고 있어야 한다고 규정하고 있다.

○ 차이점

일본의 경우 안내 서비스 전문가로서의 종사원뿐만 아니라 여행상품을 기획하고 총괄할 수 있는 투어플래너(tour planner)차원에서 여정관리업무를 담당할 여행업무 취급관리자 제도 운영.

[표Ⅲ-19] 한·일 여행업 관련 법규의 차이점

비교기준(법규항목)	한국	일본
목적	•관광진흥의 일부분으로 여행업 인식	•공정한 상거래질서, 여행객 편의 및 권익보호 등의 구체적 명시
여행업의 정의	•기획여행에 관한 정의만 명시	•여행 상담에 이르기까지 총 9가지로 다양하게 명시
여행업의 분류	•3종(국내, 국외, 일반여행업)	•4종(1종,2종,3종, 여행대리점) •도·소매업의 분리
여행업 등록, 변경등록, 등록거부, 유효기간	•해당주무관청에 등록(특별시, 광역시, 시군구, 구청장) •등록 유효기관 없음	•국토교통대신, 등록신청 시 기획여행 업무형태 유무 명기 •등록거부조항의 상세한 내용 표기 •등록유효기간 등록일 기준 5년
여행표준약관(해외기준) (여행계약서 교부)	•해외여행표준약관은 기획여행(모집형)에 관한 내용만 언급. •소비자피해보상규정 포함	•‘수주형 기획여행’에 관한 규정의 정비 •‘특별한 배려를 요하는 여행자’에 대한 편의 •‘여정변경 등에 관계되는 비용부담의 명확화’ - 여행자 부담의 명확한 내용 •‘계약 서면의 기재사항에 관한 이에 대한 여행자의 노력의무’ - 여행사와 여행자간의 동등한 권리이행 부분을 강화 •‘사고처리에 소요되는 비용부담의 명확화’ - 응급시 발생하는 치료경비 범위에 대한 분쟁의 소지 예방
여행상품과대광고금지	•‘추가경비’ 표시규정의 내용 과장광고 유형 제시	•여행업자의 사업영역과 규모에 관한 사항의 범주 내에서 과대광고 금지 •수주형 기획여행의 정착으로 과대광고의 영역 축소
기획여행	•모집형 기획여행	•모집형, 수주형 기획여행 구분
영업보증금	•문광부 관련고시, 운영규정 명시, 예치기간 1년, •피해변상기간 : 청구일로부터 15일 이내에 지불의무규정 •초과변상금액 지불 기준 명시	•공탁서 사본을 국토교통대신에 의무 신고 후 사업개시 효력발휘 •사전공탁금과의 차이금액에 대해 증액 또는 환급 •공탁금 대체 수단: 국채 및 지방채 증권, 주무관청이 지정한 유가증권
관광종사원자격	•자격증제도 운영 - 관광통역안내사 - 국내여행안내사 •자격제도 운영 - 해외여행인솔자	•‘여행업무취급 관리자’의 여행사 또는 대리점 의무 고용 - 여행상품 총괄관리 차원의 여정관리업무 전문가 역할 •종합여행업무 취급관리자와 국내여행업무 취급 관리자로 구분

주 : 한국의 관광진흥법(여행표준약관 포함)과 일본의 여행업법 논자 비교 작성

제4절 시사점

본 연구는 선행연구 자료 및 문헌자료를 토대로 관광진흥법을 비롯해 여행업 관련 법률, 관련 정책과 제도를 종합적으로 연구·검토하였으며, 국내외 여행업 관련 법·제도의 비교 분석과 함께 각종 규정, 지침, 약관, 훈령 등을 종합적으로 분석하였다.

여행업 관련 제도, 규정, 지침 등의 분석은 크게 자격 제도(관광통역안내사, 국내여행안내사, 국외여행인솔자 등), 여행자 보호(관광불편신고센터 운영에 관한 규정, 여행업 보증보험·공제 및 영업보증금 운영규정), 그리고 여행업·여행상품(여행상품 광고 사업자 가이드 라인, 우수여행상품 인증제) 등이다.

국내외 여행업 관련 법·제도에 대한 분석에서는 주요 국가의 여행 관련법과 제도 비교, 주요 국가의 여행업 구분, 여행사 설립 및 영업보증금, 자격증제도, 여행표준약관, 여행자 보호 등을 중심으로 다루었으며, 아울러, 한·일 여행업 관련 법률을 보다 면밀하게 비교, 분석하였다. 이상에서 살펴본 선행연구를 통해 다음과 같은 시사점을 도출해 볼 수 있다.

첫째로는 여행업의 종류 관련해서 보다 구체적인 여행업의 정의가 필요한데, 이는 종전의 여행 정보 및 현지 수배에 대한 알선형태에서 벗어나 보다 전문적인 여행상담, 여행상품 기획, 여행서비스를 통해 여행시장을 선도해 나아가야 하기 때문이다.

두번째로는 여행업 구분 및 등록과 관련된 사항으로, 현재 3종으로 구분되어 있는 여행업의 형태를 개선할 필요가 있으며, 특히 도·소매업의 구분이나 여행업 등급제의 실시, 그리고 해외지상수배업의 제도권 편입 등의 개선 방안이 마련되어야 하고, 아울러 여행업의 등록, 취소 등의 내용에 있어서 등록의 방법, 변경 등록, 등록 취소 등에 대한 통합적 관리시스템 구축이 필요하다.

세번째로는 현재 관광진흥법에 명시되어 있는 기획여행의 정의와 실시방법 등에 관한 사항을 포괄적 차원에서 개정할 필요가 있는데, 이는 여행상품의 품질 보증과 다양화, 여행사의 새로운 비즈니스모델 창출을 통한 구조적 경영개선에 전제조건이 될 수 있다,

네번째로는 여행자 보호제도 차원에서 국내외 표준 약관 및 특별약관의 구체적 적용기준을 보완할 필요가 있으며, 보증보험 등의 보상방법, 보상범위, 천재지변

시 여행소비자 권익보호 등의 사례별 보호제도 마련이 필요하다고 본다.

또한, 여행업 매출 실적 및 자산규모에 따른 영업보증금 및 보증 보험료의 차등 적용을 통해 소비자 피해 발생시 합리적 보상체계가 이루어 질수 있도록 규정 보완이 필요하다고 본다.

제4장 불편 신고 현황 및 전문가 의견 조사 분석

제1절 여행 불편 신고 실태 분석

1. 관광불편신고센터 운영

1) 관광불편신고센터 주요 연혁

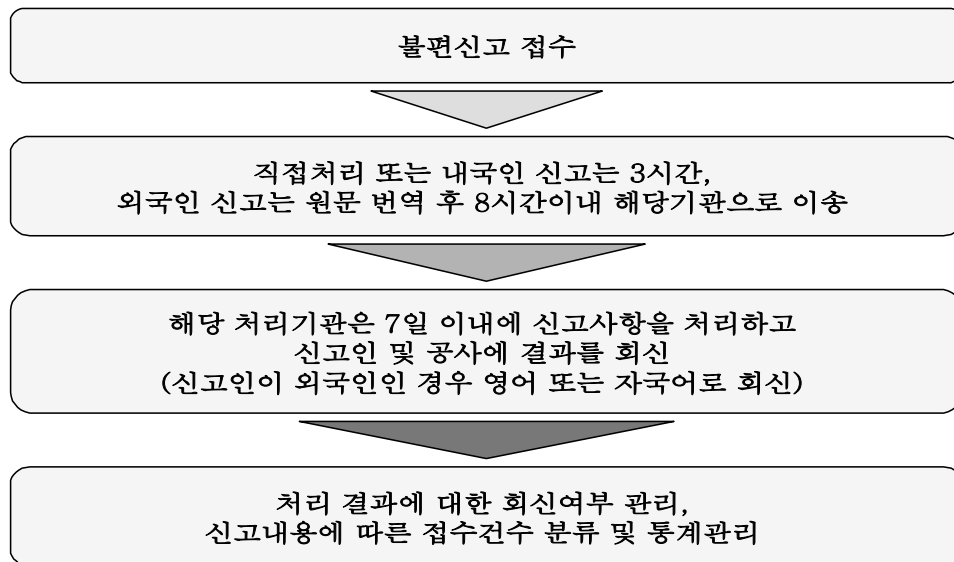
- 1977. 6. 관광불편신고센터 설치(관광사업 개선전담반 내)
 - 1978. 4. 관광공사에서 동 센터 전담(단, 서울지역 대상)
 - 1986. 3. 관광불편신고센터 운영요령 제정
 - 1987. 7. 관광불편신고센터를 전국 13개 시·도 관광과 및 7개 시·군으로 확대 설치, 운영
 - 1995. 10. 일반여행업협회 관광불편신고처리위원회 발족
 - 2003. 3. 관광불편신고센터 운영에 관한 규정 개정(문화관광부훈령 제92호)
 - 2006. 한국일반여행업협회 여행불편처리센터 설립 추진 중
- * 현재 공사를 포함 전국 23개 시·도·군에서 관광불편신고센터를 설치 운영 중

2) 관광불편신고센터 운영 및 처리

한국관광공사는 1978년 4월부터 서울지역으로 대상으로 관광불편신고센터를 운영하고 있으며, 엽서, 서신, 방문 면담, 전화, 팩스, 공사 인터넷 홈페이지, 이메일 등을 통해 접수받고 있다.

관광불편 신고센터 처리 방법은 사안에 따라 해당기관 이송 및 공사가 직접 처리하며, 처리결과의 회신은 해당기관 및 공사에서 신고인에게 개별 통보하며, 사후관리는 접수 처리된 신고현황 및 사례에 대한 월별 통계자료 작성과 연간

분석서 발간, 관계기관과 업계의 불편사항 사전 예방 및 제도 개선을 도모하고 있다.



[그림IV-1]관광불편신고 처리 흐름도

처리기관은 문화관광부와 한국관광공사, 그리고 특별시·광역시·도 등 행정기관으로 문화관광부는 관할 관광사업체에 관련된 행정조치, 정책적 건의사항 등과 국외여행업체 및 일반여행업체 등에 관광불편사항 등을 처리한다.

또한 한국관광공사는 감사서한 및 안내사항, 전화·면담 신고 사항 중 신고인이 출국이전에 조치를 요하는 사항, 관할 관광사업체에 관련된 행정조치, 정책적 건의사항 등을 처리한다.

또한 처리결과 보고의 경우, 한국관광공사는 자체 처리 및 관련기관으로부터 통보 받은 처리내용을 취합하여 별지 제4호서식·별지 제5호서식에 의거 매 익월 15일까지, 관광불편신고종합분석서 결과는 별지 제6호서식에 의거 다음연도 2월말까지 작성하여 문화관광부장관에게 제출하도록 하고 있다.

시·도지사(관할 시·군 및 지역별 관광협회분을 포함한다)는 별지 제6호 서식에 의거 매년 관광불편신고 종합분석서 결과를 다음연도 2월말까지 작성하여 문화관광부장관에게 제출해야 한다.

3) 연도별 신고접수 현황

연도별 신고접수 현황을 보면, 2001년에는 877건으로 높은 접수 건수를 기록하였으며, 2002년부터는 내국인의 서울시 관련 신고내용을 서울시에서 직접 처리토록 합의함에 따라 서울시 처리 실적을 제외하고 2002년 570건, 2003년 519건, 2004년 640건, 2005년 762건으로 나타났다.

[표Ⅳ-1] 관광불편신고접수현황

(단위 : 건)

연 도	접수건수	연 도	접수건수
1996	500	2001	877
1997	481	2002	570
1998	564	2003	519
1999	624	2004	640
2000	755	2005	762

자료 : 서울시 별도 처리 : 2002년 338건, 2003년 220건, 2004년 188건, 2005년 27건을 제외한 수치임

[표Ⅳ-2] 유형별 신고 접수 현황

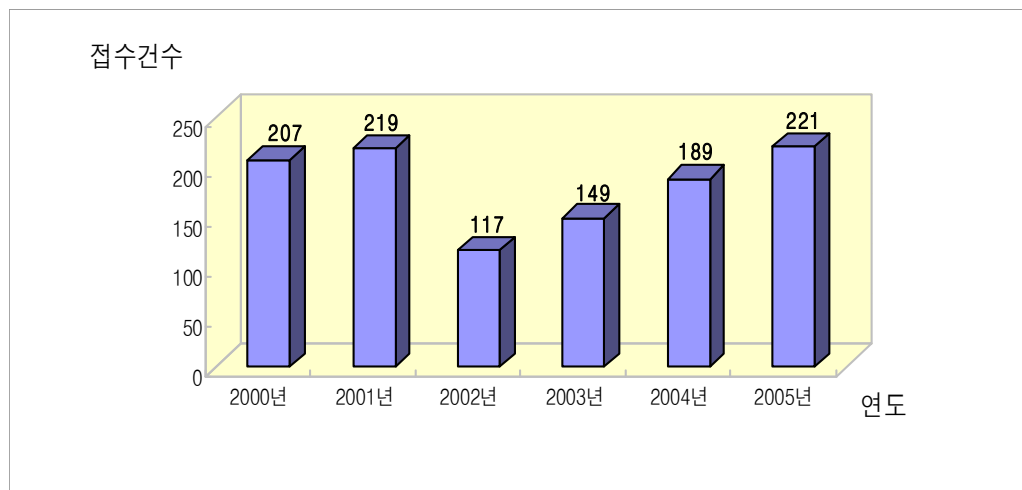
(단위 : 건, %)

유 형	2004년		2005년		전년대비 구성비 증감
	건 수	구성비	건 수	구성비	
여행사	189	29.9	221	29.9	0.0
숙박	78	12.3	68	9.2	-3.1
쇼핑	51	8.1	55	7.4	-0.7
택시	37	5.8	43	5.8	0.0
공항 및 항공	24	3.8	34	4.6	0.8
관광종사원	57	9.0	27	3.7	-5.3
음식점	22	3.5	26	3.5	0.0
버스	12	1.9	14	1.9	0.0
안내표지판	6	0.9	9	1.2	0.3
분실 및 도난	1	0.2	13	1.8	1.6
유객알선	2	0.3	6	0.8	0.5
기 타	154	24.3	223	30.2	5.9
계	633	100.0	739	100.0	16.7

4) 여행사 불편신고 현황

2005년도에 집계된 여행사 관련 불편신고는 총 221건으로 2002년 대폭적인 감소이후에 증가하는 추세이며, 총 221건의 여행사 관련 불편신고 중 내국인 신고는 195건, 외국인 신고는 26건이 접수되었다.

2005년 접수된 불편 외 신고를 제외한 순수 불편신고 739건중 내국인은 여행사 관련 피해 신고가 195건으로 불편신고 내국인 점유율 40.6%로 가장 높게 나타났으며, 한편 외국인 신고의 주요 유형으로는 쇼핑관련이 51건으로 외국인 점유율 19.7%를 차지하였다.



[그림 IV-2] 여행사 관련 불편신고 접수건수 추이

[표 IV-3] 여행사 관련 신고 연도별 현황

(단위 : 건, %)

구 분	2000년	2001년	2002년	2003년	2004년	2005년
여행사 관련사항	207	219	117	149	189	221
불편신고 접수건수	731	860	552	506	633	739
구 성 비	28.3	25.5	21.2	29.4	29.9	29.9
구성비 증감		-2.8	-4.3	+8.2	+0.5	0.0

5) 여행사 관련 신고 요약 및 문제점

2005년 순수 불편신고 739건 중 여행사 관련 신고는 221건으로, 29.9%의 점유율을 보인다. 국적별로는 내국인 195건, 외국인 26건으로 대만 9건, 싱가포르 5건, 일본 5건, 홍콩 4건, 중국 2건, 캐나다 1건으로 집계되었다.

여행사 관련 신고내용은 계약조건 불이행, 계약해지 및 환불이 각 51건으로 가장 많고, 안내서비스 불량 33건, 옵션상품 등 쇼핑관련이 29건, 부당요금 징수, 사기성 피해가 각 6건, 기타 45건으로 나타났다.

여행사와 소비자 간의 문제 발생시 여행사측에서 약관에 의한 신속한 해결을 기피하거나 책임을 회피하는 경우가 자주 발생하고 있으며, 일부 여행사에서는 여행계약 체결 시 계약서를 교부하지 않고 있다.

2005년에는 항공사 파업, 런던·이집트지역에서의 테러 발생, 터키·루마니아 등지의 조류인플루엔자(AI) 발생, 프랑스 소요사태 등에 따른 해외여행 계약 취소와 위약금 지급 기준관련 신고가 증가하였다.

여행사 관련 신고 접수 처리는 공사 직접처리 또는 관광사업자등록에 따라 일반여행업은 한국일반여행업협회로, 국내·외 여행업은 관할 지자체로, 환불 및 피해보상에 대한 분쟁시 한국소비자보호원 등으로 이송 처리되고 있다.

한편 소비자보호원에서도 여행관련 소비자 피해를 접수 처리하고 있으며 2004년 기준으로 여행피해구제 접수 건수는 363건으로 '03년의 276건에 비해 31.5% 증가하였다.

여행관련 소비자 피해 구제 건을 피해유형별로 살펴보면 일정·숙박지 임의변경 173건(47.7%)이 가장 많았으며, 특히 일정·숙박지 임의변경은 '03년에 비해 28.5%가 증가하였고, 그 다음으로 계약취소 거부가 55건(15.2), 부당요금 23건(6.3%), 항공권 미 확보 18건(5.0)% 등의 순으로 나타났다. 이에 따른 처리결과는 여행서비스 부실에 따른 배상, 환불 건이 45.7%를 차지하였다.⁸⁾

8) 2005 관광동향에 관한 연차보고서, 문화관광부, p.99

[표Ⅳ-4] 여행사 관련 신고내용 분류

(단 위: 건, %)

구 분	2004년		2005년	
	건 수	구성비	건 수	구성비
계약조건 불이행	53	28.1	51	23.1
안내서비스 불량	23	12.2	33	14.9
옵션상품 등 쇼핑관련	22	11.6	29	13.1
계약해지 및 환불	22	11.6	51	23.1
부당요금 징수	10	5.3	6	2.7
사기성 피해	-	-	6	2.7
기 타	59	31.2	45	20.4
총 계	189	100.0	221	100.0

[표Ⅳ-5] 여행업 형태별 분류

(단 위: 건)

구 분	일반여행업	국외여행업	국내여행업	계
계약조건 불이행	31	18	2	51
안내서비스 불량	26	3	4	33
옵션상품 등 쇼핑관련	22	5	2	29
계약해지 및 환불	18	30	3	51
부당요금 징수	4	2	0	6
사기성 피해	0	6	0	6
기 타	29	14	2	45
계	130	78	13	221

주요 문제점을 정리하면, 먼저 여행사는 여행사간의 지나친 가격경쟁으로 인한 덤핑판매가 고의적인 계약 불이행, 옵션 및 쇼핑 강요 등 여행상품의 부실로 연결되고⁹⁾, 가이드의 불성실한 안내, 무리한 팁 강요 등을 비롯하여 역사와 문화

9) 관련기사-SBS TV 세븐데이즈('05.10.28) '싼 게 비지떡? 동남아 초저가 여행의 속사정'

에 대한 전문지식 부족으로 왜곡된 내용이 전달되는 것으로 확인되었다.

또한, 여행사와 현지 업체 간의 왜곡된 하청구조에 의한 랜드사와 쇼핑센터 등, 관련 업체간의 불공정 계약구조가 만연되어 있고, 계약내용 위반 시 여행사의 우월적 지위를 이용하여 여행업 표준약관에 따른 처리 회피 및 지연이 심각한 수준으로 조사되었다.

그리고 특별약관에 대한 서면 교부 누락 및 충분한 사전설명 미 실시¹⁰⁾, 인터넷 등을 이용한 비대면 계약 시 여행계약서·약관·여행일정표 교부 누락 빈번, 유류 할증료, 공항세 등을 상품광고 시 여행요금에 포함하지 않고 계약 후 추가 청구 되는 경우가 빈번하게 발생하였다.¹¹⁾

한편 여행소비자 역시 여행사 선택 시 관광사업 등록 및 보증보험 가입 여부 확인¹²⁾, 여행계약 체결 시 계약서작성과 여행약관 확인의 중요성에 대한 인식이 부족하고, 여행조건에 대한 세심한 검토 없이 초저가 여행상품 선택하는 경향이 높고, 고령자들에게 건강보조식품과 같은 상품을 판매하기 위한 무료관광 형태의 기만 상술이 근절되지 않은 것으로 보이나 실제 신고로 이어지지 않고 있는 것으로 나타났다.

제2절 전문가 의견조사

1. 전문가 의견조사 개요

1) 조사 개요

- 1차 조사 : 여행사 임직원, 랜드사 임원, 관광(여행)관련 전공 교수 등 8명 심층 면접 조사 실시
- 2차 조사 : 관광(여행)관련 전공 교수, 여행사 임직원, 랜드사 임원, 협회, 연구원 등 50명을 대상으로 객관식 설문 조사 실시

MBC TV PD수첩('06.01.31) '앙코르와트 299,000원의 함정'

10) 관련규정-국외여행 표준약관 제5조(특약) 여행업자와 여행자는 관계법규에 위반되지 않는 범위 내에서 서면으로 특약을 맺을 수 있습니다. 이 경우는 표준약관과 다름을 여행업자는 여행자에게 설명해야 합니다.

11) 관련규정-공정거래위원회고시 제2002-3호, 「중요한표시·광고사항」 추가경비사항 및 보증보험 가입여부를 광고내용에 포함하지 아니 할 때, 1억원 이하의 과태료(사업자)-1천만원 이하의 과태료(법인 또는 사업자단체의 임원 또는 종업원 기타 이해관계인)

12) 여행사 등록 및 보증보험 가입 여부 확인은 시·군·구청, 한국관광협회, 한국일반여행업협회 등

2) 조사 방법 및 내용

1차 조사는 여행업 관련 제도 및 법규에 대한 문제점과 개선 항목을 도출하기 위해 관련분야 전문가 10명을 선정, 심층 면접 구술 조사를 실시하고자 하였으며, 이중 8명과 면접 조사가 이루어졌다.

1차 조사에서 도출된 주요 항목, 현행 국내 법·제도 종합 분석의 시사점과 해외 법·제도 비교 분석을 통해 도출된 조사항목을 종합적으로 검토하여 조사항목을 선정하였고, 객관식 문항으로 설문조사표를 작성하여 이메일로 배포, 회수하였다.

2. 분석 결과 요약

1) 여행업의 종류, 구조개선 문제 등에 관한 견해표

[표IV-6] 여행업 분류기준

(단위: 명)

1. 관광진흥법상 여행업 관련 규정 중 여행업 분류에 대한 의견	
① 기존 여행법 분류기준을 변경할 필요가 없다.	5명(10%)
② 국외여행업을 일반여행업에 편입하여, 일반여행업과 국내여행업으로 분류할 필요가 있다.	11명(22%)
③ 일반여행업과 국외여행업을 종합여행업으로 명칭을 변경하여 종합여행업(가칭)과 국내여행업으로 분류할 필요가 있다.	32명(64%)
④ 기타의견	2명(4%)

- ▶ 관광진흥법에서 여행업 분류에 관한 의견에서는 전체 응답자의 86%가 여행업에 관한 재분류가 필요하다고 답변하였고, 일반여행업과 국외여행업을 통합하여 종합여행업으로 명칭을 변경해야 한다는 의견이 64%로 나타났다.

[표IV-7] 종합여행업 관련

(단위: 명)

1-1. 종합여행업에 동의하는 32명의 의견	
① 종합여행업은 호텔등급평가제와 유사한 여행업 등급제 적용이 필요하다	4명(12.5%)
② 종합여행업은 도매업과 소매업으로 업종을 구분할 필요가 있다.	25명(78.1%)
③ 종합여행업의 등급제 적용과 업종 구분이 필요하다	1명(3.1%)
④ 기타의견	2명(6.3%)

- ▶ 항목1에 동의하는 32명 중 78.1%가 종합여행업의 업종 구분이 필요하다고 응답하여 업종 구분 관련 개정안 마련이 필요하다.

[표IV-8] 해외지상수배업자의 관광사업자 등록여부

(단위: 명)

2. 해외지상수배업자(랜드업)의 관광사업자 등록(신설 규정)에 대한 의견	
① 찬성한다	25명(50%)
② 반대한다	14명(28%)
③ 잘모르겠다	11명(22%)

- ▶ 지상수배업자의 여행사업자 등록에 대해서는 전체 응답자의 50%가 찬성하는 것으로 나타났는데 이는 종합여행업(가칭)의 업종 구분에 반영해야 할 것으로 판단된다.

[표IV-9] 해외지상수배업자의 업종분류

(단위: 명)

2-1. 해외지상수배업자(랜드업)의 관광사업자 등록에 동의하는 25명의 의견	
① 해외지상수배업자는 기존 분류기준과는 별도로 여행상품 지상수배업 또는 지상수배업(가칭)으로 추가할 필요가 있다.	22명(88%)
② 해외지상수배업자는 국외여행업 또는 종합여행업(가칭)의 등록기준에 맞게 등록 해야 한다.	1명(4%)
③ 기타의견	2명(8%)

- ▶ 항목2에 동의하는 25명 중 별도의 분류기준을 추가해야 한다는 의견이 88%로 해 외지상수배업자의 관광사업자 등록시 종합여행업(가칭)의 업종구분에 있어 도매업, 소매업, 지상수배업으로 분류될 필요가 있다고 판단된다.

[표IV-10] 아웃바운드 여행업자의 쇼핑센터 사전정보제공

(단위: 명)

3. 아웃바운드 여행상품 판매업자가 여행 일정상 포함되어 있는 쇼핑센터에 대한 사전 정보(위치, 판매품목, 대표자, 홈페이지 등)를 소비자에게 의무제공하는 것에 대한 의견	
① 동의한다	45명(90%)
② 동의하지 않는다	4명(8%)
③ 잘 모르겠다	1명(2%)

- ▶ 여행일정에 포함된 쇼핑센터의 사전정보 제공에 동의한다는 의견이 절대적인데 이는, 여행일정상 과다한 쇼핑센터에 방문횟수 및 쇼핑품목에 대한 불신이 높은 것으로 판단된다.

[표Ⅳ-11] 여행상품 판매업자의 리베이트 관행 개선

(단위: 명)

4. 아웃바운드 또는 인바운드 여행상품 판매업자의 쇼핑센터 리베이트 수수 관행 개선에 관한 의견	
① 동의한다	42명(84%)
② 동의하지 않는다	3명(6%)
③ 잘 모르겠다	5명(10%)

- ▶ 전체 응답자의 84%가 리베이트 수수관행 개선이 필요하다고 인식하고 있으며, 이에 대한 개선이 시급한 것으로 분석되었다.

[표Ⅳ-12] 여행상품 판매업자의 리베이트 관행 개선사항

(단위: 명)

5. 아웃바운드 또는 인바운드 여행상품 판매업자의 쇼핑센터 리베이트 관행을 개선하기 위해 가장 중요하다고 생각되는 사항에 대한 의견	
① 여행상품 소비자가 적정비용을 지불하고, 상품을 구매하는 소비문화의 변화가 필요하다	21명(42%)
② 여행상품 구조와 적정 가격에 대한 정확한 정보 제공이 필요하다	10명(20%)
③ 여행상품 공급자는 원가구조에 따라 적정한 수익이 담보된(지상비 현실화) 여행 상품 가격을 산정하여 여행상품을 판매하는 것이 필요하다	13명(26%)
④ 여행업 등록기준을 강화하여, 원가이하의 저가상품을 판매하는 여행사를 퇴출시키는 강력한 제도 도입이 필요하다	5명(10%)
⑤ 기타의견	1명(2%)

- ▶ 리베이트 관행 개선을 위해서는 소비문화의 변화가 가장 중요하다고 생각하는 의견이 전체응답자의 42%로 가장 높게 나타나 향후 소비자들의 의식개선을 위한 별도의 장치가 필요한 것으로 나타났다. 또한 원가구조에 따른 여행상품 가격 산정이 26%로 여행상품 공급자의 합리적인 여행상품유통 문화가 필요하다고 인식하고 있다.

[표Ⅳ-13] 여행 도매업자의 소매영업 및 지상수배업무 금지규정

(단위: 명)

6. 종합여행업 등록시 여행 도매업자의 소매영업(소매업자) 및 지상수배업무 금지 규정에 대한 찬반 여부	
① 찬성한다	28명(56%)
② 반대한다	18명(36%)
③ 잘 모르겠다	4명(8%)

- ▶ 종합여행업의 여행 도매업자는 여행상품 소매영업 및 지상수배업무를 할 수

없도록 하는 규정에 응답자의 56%가 찬성하였으며, 36%정도가 반대하는 것으로 조사되었는데, 이는 종합여행업의 도·소매업 분리 규정을 명확히 설정할 필요가 있다고 판단된다.

[표Ⅳ-14] 여행 소매업자의 지상수배업자 업무 금지

(단위: 명)

7. 여행소매업자의 지상수배업자의 업무 금지 규정에 대한 찬반 여부	
① 찬성한다	26명(52%)
② 반대한다	20명(40%)
③ 잘 모르겠다	4명(8%)

- ▶ 종합여행업의 여행 소매업자는 지상수배업무를 금지하도록 하는 것에 대해 52% 찬성하였으며, 40%정도가 반대하였는데, 이는 앞서 설명한 것처럼 여행업의 분류기준에 부합하는 규정으로 인식하고 있다고 판단된다.

[표Ⅳ-15] 종합여행업 등록 자본금 규모

(단위: 명)

8. 일반여행업과 국외여행업 통합에 따른 종합여행업(가칭)의 여행도매업자 등록 자본금 규모	
① 3억원 미만	2명(4.0%)
② 3억원 이상~4억원 미만	15명(30.0%)
③ 4억원 이상~5억원 미만	2명(4.0%)
④ 5억원 이상~7억원 미만	31(62.0%)
⑤ 7억원 이상	-

- ▶ 일반여행업과 국외여행업 통합에 따른 종합여행업(가칭)의 여행도매업자 등록 자본금 규모에 대한 의견에서는 3억원 이상 4억원 미만이 30.0%로 나타났으며, 5억원 이상 7억원 미만이 62.0%로 여행도매업자의 자본금을 기존 일반여행업 등록 자본금 규모보다 상향 조정할 필요가 있다.

[표Ⅳ-16] 여행소매업자 등록 자본금 규모

(단위: 명)

9 일반여행업과 국외여행업 통합에 따른 종합여행업(가칭)의 여행소매업자 등록 자본금 규모	
① 1억원 미만	2명(5.3%)
② 1억원 이상~2억원 미만	13명(34.2%)
③ 2억원 이상~3억원 미만	23명(60.5%)
⑤ 3억원 이상	-

- ▶ 일반여행업과 국외여행업 통합에 따른 종합여행업(가칭)의 여행소매업자 등록 자본금 규모에 대한 의견에서는 1억원 이상 ~ 2억원 미만이 34.2%, 2억원 이상 ~ 3억원 미만이 전체 응답자의 60.5%로 현행 자본금 규모의 상향 조정이 필요한 것으로 나타났다.

[표Ⅳ-17] 여행업자 영업보증금 또는 보증보험 차등 적용

(단위: 명)

10. 종합여행업의 여행도·소매업자 영업보증금 또는 보증보험 규모의 차등 적용 필요 여부	
① 필요하다.	20명(40.0%)
② 필요하지 않다.	17명(34.0%)
③ 잘 모르겠다.	13명(26.0%)

- ▶ 종합여행업의 여행도매업자 영업보증금 또는 보증보험 규모의 차등 적용에 대한 의견은 필요하다는 의견이 40.0%, 필요하지 않다는 의견이 34.0%, 잘 모르겠다는 응답이 26.0%로 조사되었다.

[표Ⅳ-18] 영업보증금 또는 보증보험 차등 기준

(단위: 명)

10-1 영업보증금 또는 보증보험 차등 적용 필요성에 찬성하는 응답자의 차등 기준	
① 자본금	11명(22.0%)
② 전년도 매출액	19명(38.0%)
② 자본금과 전년도 매출액	15명(30.0%)
③ 기타(종업원 수, 법규 위반 등)	5명(10.0%)

- ▶ 여행 도·소매업자의 영업보증금 또는 보증보험 차등 적용 필요성에 찬성하는 응답은 차등 기준으로 자본금 22.0%, 전년도 매출액 38.0%, 자본금과 전년

도 매출액 30.0%, 그리고 기타 의견이 10.0%로 조사되었다.

[표IV-19] 여행 도매업자와 소매업자간 차등화

(단위: 명)

11. 여행 도매업자와 소매업자간의 영업보증금 또는 보증보험의 차등화	
① 찬성한다	34명(68%)
② 반대한다	9명(18%)
③ 잘 모르겠다	7명(14%)

- ▶ 여행 도매업자와 소매업자간의 영업보증금 또는 보증보험 차등화에 응답자의 68%가 동의하는 것으로 나타났으며, 18%만이 반대하는 것으로 나타났다.

[표IV-20] 여행업 등록시 초기 영업보증금 또는 보증보험 금액

(단위: 명)

12. 여행업자 등록시 초기 영업보증금 또는 보증보험 가입 금액				
구 분	소매업자		기획여행을 실시하는 도매업자	
①	3천만원 이상 ~ 5천만원 미만	14명(28.0%)	3억원 이상 ~ 4억원 미만	13명(26.0%)
②	5천만원 이상 ~ 1억원 미만	19명(38.0%)	4억이상 ~ 5억원 미만	2명(4.0%)
③	1억원 이상 ~ 2억 미만	8명(16.0%)	5억원 이상 ~ 10억원 미만	24명(48.0%)
④	2억원 이상	9명(18.0%)	10억원 이상	11명(22.0%)

- ▶ 여행업자 등록시 초기 영업보증 또는 보증보험 가입 금액은 소매업자의 경우, 3천만원 이상 ~ 5천만원 미만이 28%, 5천만원 이상 ~ 1억원 미만이 38%, 1억원 이상이 34%로 조사되었으며, 도매업자는 3억원 이상 ~ 4억원 미만이 26%, 5억원 이상 ~ 10억원 미만이 48%, 그리고 10억 이상도 22%로 도매업자의 영업보증금 규모의 현실화에 대다수가 공감하는 것으로 나타났다.

[표IV-21] 기획여행 실시 여행업자의 영업보증금 또는 보증보험 금액

(단위: 명)

11. 기획여행을 실시하는 소매여행업자의 영업보증금 또는 보증보험 가입 금액 증액 여부	
① 동의한다	36명(72%)
② 동의하지 않는다	9명(18%)
③ 잘 모르겠다	5명(10%)

- ▶ 기획여행을 실시하는 소매여행업자의 영업보증금 또는 보증보험 가입 금액의 증액여부에 대한 의견에서는 응답자의 72%가 동의하는 것으로 나타났으며, 동의하지 않는 응답은 18%로, 이는 응답자의 다수가 소비자 보호를 위해 기존 영업보증금 또는 보증보험 금액에 추가 증액이 필요하다는데 공감하는 것으로 판단된다.

2) 여행업의 등록, 변경등록, 취소 등에 관한 견해

[표Ⅳ-21] 여행업자 등록자격 조건

(단위: 명)

12. 여행업자 등록 자격 조건을 법인사업자로 한정	
① 찬성한다	29명(58%)
② 반대한다	17명(34%)
③ 잘 모르겠다	4명(8%)

- ▶ 여행업자 등록 자격 조건을 법인사업자로 한정하도록 하는 것에 대한 의견을 보면, 응답자의 58%가 법인사업자로 한정하는 것에 찬성하는 것으로 나타났으며, 34%가 찬성하지 않았는데, 이는 여행산업 구조상 법인사업자로 운영되어야 한다는데 동의하는 것으로 판단된다.

[표Ⅳ-22] 여행업 등록기준

(단위: 명)

13. 여행업 등록시 등록조건에 '사무실 확보 기준' 신설	
① 찬성한다	31명(62%)
② 반대한다	17명(34%)
③ 잘 모르겠다	2명(4%)

- ▶ 여행업 등록조건에 사무실 확보 기준을 신설해야 한다는 의견이 62%로 나타났는데, 이는 여행사 난립을 막기 위한 등록기준 강화가 필요하다는데 다수가 공감하는 것으로 판단된다.

[표Ⅳ-23] 여행업자 명칭사용지침

(단위: 명)

15. 여행업자의 지역단위 영업소, 협력업체, 대리점 등의 명칭 사용 지침 마련	
① 동의한다	36명(72%)
② 동의하지 않는다	13명(26%)
③ 잘 모르겠다	1명(2%)

- ▶ 여행업자의 명칭 사용에 관한 별도의 법률 규정이나 지침이 필요하다는 의견이 전체의 72%로, 현재 여행업자 및 여행업자들간의 명칭 사용에 있어 소비자에게 혼란을 줄 수 있다는 점을 우려하고 있는 것으로 판단된다.

[표Ⅳ-24] 소매여행업자의 타지역 영업소 등록

(단위: 명)

16. 기 등록 소매여행업자의 타지역 영업소 운영시 영업소가 위치한 소재지 등록관청에 관광사업자로 신규 등록	
① 찬성한다	31명(62%)
② 반대한다	11명(22%)
③ 잘 모르겠다	8명(16%)

- ▶ 여행소매업자의 타지역 직영 영업소 운영시 직영영업소의 소재지에 별도 법인을 설립해 신규로 등록해야 한다는 의견에 62%가 찬성하는 것으로 나타나 직영 영업소를 하나의 법인으로 등록할 필요가 있는 것으로 판단된다.

[표Ⅳ-25] 여행업자 보증보험 등 가입 후 관광사업자등록증 교부

(단위: 명)

17. 여행업자 등록 후 영업보증금 예치 또는 보증보험 등에 가입시 관광사업자등록증 교부	
① 찬성한다	41명(82%)
② 반대한다	3명(6%)
③ 잘 모르겠다	6명(12%)

- ▶ 영업보증금 예치 또는 보증보험 가입 증명을 통한 관광사업자 등록증 교부에 찬성한다는 의견이 82%로 매우 높게 나타났다.

[표IV-26] 여행업 등록 갱신제 도입

(단위: 명)

18. 여행업자의 관리 감독 강화 및 소비자 보호를 위한 여행업 등록 갱신제 도입(2년 - 5년 단위)	
① 찬성한다	16명(32%)
② 반대한다	31명(62%)
③ 잘 모르겠다	3명(6%)

- ▶ 여행업자의 관리 감독 강화 및 소비자 보호를 위해 여행업 등록 갱신제 도입 필요성에 대해 응답자의 62%가 반대하는 것으로 나타났으며, 32%만이 찬성하는 것으로 나타났다

[표IV-27] 여행업자 상호사용 의무화

(단위: 명)

19. 여행업자의 상호 사용과 관련하여 등록여행사 명의의 상호사용 의무화	
① 찬성한다	35명(70%)
② 반대한다	11명(22%)
③ 잘 모르겠다	4명(8%)

- ▶ 여행업자의 상호 사용과 관련하여 관할 관청에 등록된 상호만을 사용하도록 하는 것에 응답자의 70%가 찬성하는 것으로 조사되었는데, 이는 무분별한 여행사 상호명의 변경 사용 문제를 지적하고 있는 것으로 판단된다.

[표IV-28] 동일명칭 유사상호 제한

(단위: 명)

20. 여행업자 신규 등록시 관할지역내 동일 명칭의 유사 상호 등록 제한	
① 찬성한다	13명(26%)
② 반대한다	17명(34%)
③ 잘 모르겠다	20명(40%)

- ▶ 여행업자의 관광사업자 신규 등록시 관할지역내 동일 명칭의 유사상호를 사용하여 등록하는 것을 제한하는 것에 대해 응답자의 26%만이 찬성하였고, 반대하는 의견이 34%로, 유사 상호 사용 등록에 대한 기준 보완이 필요한 것으로 나타났다.

[표IV-29] 여행업자 휴업기간 및 횟수 제한

(단위: 명)

21. 여행업자의 휴업기간 및 횟수 제한	
① 찬성한다	25명(50%)
② 반대한다	17명(34%)
③ 잘 모르겠다	8명(16%)

- ▶ 여행업자의 잦은 휴업 및 휴업중 영업활동 등으로 인한 소비자 피해를 막기 위해 여행업자의 휴업기간 및 휴업 회수 제한에 대한 의결 조사 결과, 응답자의 50%가 찬성하고, 34%가 반대하는 것으로 나타났다.

3) 기획여행, 관광종사원, 여행자 보호 등에 관한 견해

[표IV-30] 기획상품 판매시 봉사료 포함 불가

(단위: 명)

22. 기획여행 상품 판매시 상품 판매 가격(원가)에 ‘봉사료(팁)’ 포함 불가	
① 찬성한다	30명(60%)
② 반대한다	14명(28%)
③ 잘 모르겠다	6명(12%)

- ▶ 기획여행 상품 판매시 상품가격에 팁을 포함시키지 못하도록 하는 부분에 60%가 동의하고 있는데, 이는 현재 고질적인 저가 노투어피 여행상품에 대한 지상업자와 소비자의 피해를 줄일 수 있는 방법으로 판단된다.

[표IV-31] 선택관광 허위원가 표지 금지

(단위: 명)

23. 기획여행 상품 광고시 ‘현지 선택관광 비용 포함’ 과 관련하여 선택관광의 허위 원가를 표시하지 못하도록 하는 것에 대한 의견	
① 찬성한다	28명(56%)
② 반대한다	18명(36%)
③ 잘 모르겠다	4명(8%)

- ▶ 여행업자의 여행상품 일정(표) 또는 기획여행 광고시 선택 관광 허위 원가 표시 금지에 찬성하는 응답자가 56%로, 기획여행 상품 정보 제공이나 기획 여행 광고 표시와 관련한 규정 또는 지침이 필요하다.

[표IV-32] 기획여행 주요사항 표시 의무화

(단위: 명)

24. 기획여행 상품 일정표와 여행계약서상 현재 수배업자 명칭, 쇼핑센터의 명칭, 대표자, 사업자번호, 그리고 주요 판매 품목 표시 의무화	
① 찬성한다	12명(24%)
② 반대한다	14명(28%)
③ 잘 모르겠다	24명(48%)

- ▶ 기획여행상품 일정표와 여행계약서상 현지 여행관련 수배업자 및 쇼핑센터 등의 정보 표시 의무화에 대한 의견조사 결과는 전체 응답자의 절반 정도가 유보적인 태도를 보여주었다.

제5장 여행업 관련 법·제도 개선방안

본 연구는 문헌자료와 선행연구를 바탕으로 여행업의 특성과 동향, 그리고 여행업의 현안들을 살펴보고, 아울러 여행업 관련 정부 정책, 국내외 여행업 관련 법·제도에 관한 분석과 비교, 여행소비자 불편사항, 그리고 여행업계 및 학계 전문가 의견조사 등을 통해 여행업 관련 법·제도 개선 방안을 제시하고자 하였다.

먼저, 국내 여행 관련법·제도 연구는 관광진흥법, 국내외 여행 표준약관, 소비자피해보상규정 및 여행업 관련 고시, 규정, 훈령, 규칙 등에 관한 사항을 중심으로 다루었고, 아울러 해외 각국의 여행업 관련 법규 전문과 관련 제도를 상세히 분석하였다.

특히, 국내외 여행업 관련법 비교 연구에서는 개별법 체계로서 구체적인 여행 관련법 내용을 담고 있는 일본 「여행업법」에 관한 내용을 종합적으로 비교, 분석하였는데, 이 법은 일본은 물론 우리나라의 여행업 환경(여행업 구조, 여행상품 패턴 등)에도 적합한 법·제도 모델로 이번 국내 여행관련 법·제도 규정 개선안에 일부 반영하였다.

또한, 본 연구는 정부 및 유관기관의 여행 관련 정책과 제도, 여행업의 특성, 여행소비시장의 동향 및 특성, 여행업계의 구조 변화와 질서 문제 등을 심층적으로 분석하고, 아울러 여행불편신고 현황 및 전문가 의견조사 분석 등을 통해 여행업 관련 법·제도 개선의 당위성을 논리적으로 설명하였다.

끝으로, 여행업 관련 법·제도 개선안에 대한 본 연구는 여행업 전반에 걸친 사항을 모두 담아내지는 못했으며, 주로 국민 국외여행 부문의 법·제도 부분에 초점을 맞추고, 여행업 분류 및 정의, 여행업의 등록·교부·등록기준·취소·갱신, 기획여행 정의 및 실시방법, 기획여행 상품광고, 관광중사원문제, 영업보증금 및 보증보험, 여행업 관련 단체 구성에 관한 규정 등을 중심으로 다루었다.

제1절 여행업 관련 법·제도 개선안

1. 여행업 분류 및 정의 개정안

여행업 분류 세분화에 대전제로, 여행업의 ‘정의’에 대한 현실적인 재규정이 필요한데, 이는 여행업자의 서비스가 기존의 단순 정보 제공 및 알선에서 종합적인 여행정보 기획 및 여행상담 서비스를 제공하는 업무까지 확장되고 있다는 데 따른 것이다.

특히, 온라인 전문 여행업을 표방하는 여행사를 비롯해 대형 여행업자는 물론 특정테마 전문여행업자 등에서도 볼 수 있듯이 여행정보의 생산 및 가공 서비스가 과거와는 전혀 다른 체제로 이루어지고 있으며, 여행 정보의 생산과 가공에 있어서 신속성과 정확성은 여행업계의 가장 경쟁력 있는 무기로 인식되고 있기 때문이다.

또한, 다수의 대형 여행도매업자를 중심으로 도매여행상품을 기획, 판매하면서 실시간의 신속하고 정확한 여행정보를 지속적으로 생산, 가공하고 있다는 점에서 관광진흥법 제3조 여행업 정의 규정에 대한 보완이 불가피하며, 아래 표와 같이 일부 문구를 보완하여 규정을 변경할 필요가 있다고 본다.

따라서, 여행업의 분류 세분화는 이미 앞서 논의한대로 도매업과 소매업의 여행업 업무 분화 추세, 여행정보의 생산·가공 능력 및 여행정보의 비용가치 이해, 특화전문 여행업자의 전문화 노력, 여행소비자의 여행상품 유통구조(도·소매업)의 이해, 그리고 일반여행업 등록업자로 자격이 제한된 외국인 대상 여행업 업무의 불합리성 등을 고려할 때, 일반여행업과 국외여행업의 구분보다는 종합여행업으로 통합·변경하여, 여행도매업과 여행소매업으로 분류하는 것이 타당하다고 본다.

특히, 매출액 상위 10대 여행업자중 일반여행업으로 등록, 국외여행업무만을 주로 취급하는 여행업자가 대다수인 점을 감안할 때, 일반여행업 업무와 국외여행 업무의 유사성을 극복하기 위해 종합여행업과 국내 여행업으로 구분하고, 아울러 그동안 지도·감독에 있어 논란이 되어왔던 지상수배업자의 제도권 편입을 위해 지상수배업 규정을 신설해야 한다.

따라서, 관광진흥법 제3조(관광사업의종류)에서 여행업의 정의를 아래 표와 같이 보완하도록 하며, 국외여행업과 일반여행업을 종합여행업으로 명칭 변경하

고, 종합여행업은 여행도매업과 여행소매업으로 구분하도록 하며, 지상수배업을 신설하는 것이 바람직하다고 본다.

[표V-1] 여행업 분류 및 정의 개선안

구분	현행(중심내용)	개 선 안
관 광 진 흥 법	제3조(관광사업의종류) 1. 여행업: 여행자 또는 당해시설이 용의 알선, 계약체결의 대리, 여행. 기 타 여행의 편의를 제공하는 업	제3조(관광사업의종류) 1.여행업: 여행자 또는계약체결의 대리, <u>여행정보 가공 및 판매, 유료여행상담 등 기타</u> <u>여행의 편의를 제공하는 업</u>
관 광 진 흥 법 시 행 령	제2조(관광사업의 종류)①관광진흥법 제3조 제2항의 규정에 의하여 관광사 업의 종류를 다음과 같이 세분한다 1. 여행업의 종류 가. 일반여행업 : 국내 또는 국외를 여행하는 내국인 및 외국인을 대상으 로 하는 업 나. 국외여행업 : 국외를... 내국인을 대상으로 하는업 다. 생략	제2조(관광사업의 종류)①..... 1. 여행업의 종류 가. <u>종합여행업 : 여행도매업과 여행소매업으</u> <u>로 구분하며 국내 또는 국외를 여행하는 내국인</u> <u>및 외국인을 대상으로 하는 업</u> ●여행도매업 : 여행상품을 기획하고 소매업자 에게만 기획상품을 판매하는 업 ● 여행소매업 : 여행도매업자가 만든 기획 상 품만을 여행자에게 판매하고 여권, 비자 수속업 무를 취급할 수 있는업. 단, 수주형(주문형) 기 획 여행상품은 자체 기획 및 판매가능. 나. 삭제 (신설) 다. <u>지상수배업 : 내국인의 해외여행에 관련한</u> <u>현지수배내용을 도·소매업자에게 알선하고 상담</u> <u>판매하는 업</u> 라. 국내여행업
해 외 여 행 약 관	제3조(용어의 정의) 여행의 종류 및 정의..... 1. 기획여행 :당사가 미리 2. 희망여행 : 여행자가 희망하는..... 여행	제3조(용어의 정의) 여행의 종류 및 정의..... 1. 모집형 기획여행 : 당사..... 2. <u>주문형 기획여행 : 여행자가.....</u>

2. 여행업의 등록 관련 개정안

앞서 2장에서 논의한대로, 여행업자의 자격은 현행 개인사업자도 가능하나, 여행상품시장 규모의 확대, 여행업자와 여행소비자간의 분쟁 증가, 일부 여행업자 및 무자격 여행업자의 시장질서 왜곡 등을 고려할 때, 관광진흥법 제4조(등록)에서 여행업자의 등록자격은 공히 법인사업자로 한정하여, 규정하는 것이 바람직하다고 본다.

또한 그동안 일부 여행업자 및 여행업자간의 시장질서 교란 및 왜곡, 이들에 대한 관리·감독의 한계, 관련 단체의 시장질서 확립을 위한 노력 미비, 그리고 여행업자의 여행소비자 피해 양산 등을 종합적으로 개선하기 위해서는 카지노사업자와 마찬가지로 영업준칙을 신설(관광진흥법 제 13조의3 여행업자의 준수사항)하는 것이 필요하다고 본다.

관광진흥법 제33조(등록취소)의 규정중 여행계약 또는 약관 위반 규정(관광진흥법 제33조 3의2)에서 ‘고의성’에 대한 판단이 객관적으로 이루어질 수 없고, 앞서 여행업 관련 영업준칙을 신설한다는 점에서, 관광진흥법 제33조 3의2의 규정은 기존의 ‘고의로 계약 또는 약관을 위반할 경우’에서 ‘과실로 약관을 위반하거나 문화관광부령이 정하는 영업준칙을 위반한 때’로 개정하는 것이 바람직하다.

[표 V-2] 여행업 등록, 교부, 등록기준, 취소, 갱신 개선안

구분	현행(중심내용)	개 선 안
관 광 진 흥 법	제4조(등록)①제3조제1항 제1호의 규정에 의한 여행업을 경영하고자 하는 자는.....중략...등록하여야 한다.	제4조(등록)①제3조제1항 제1호의 규정에 의한 여행업을 경영하고자 하는 <u>법인은 대통령령이 정하는 구분에 따라</u>중략...등록하여야 한다.
		(신설조항) 제13조의3(여행업자의 준수사항)모든 여행업자는 여행업을 경영하는데 있어 문화관광부령이 정하는 영업준칙을 준수해야한다.
	제33조(등록취소)①관할등록기관의 장은.....생략....다음사항에 해당하는 때에는 등록을 취소하거나.....개선을 명할 수 있다. 1.....3....생략 3.2 고의로 계약 또는 약관을 위반할 때 (여행업자에 해당 한다	제33조(등록취소)①관할등록기관의 장은....생략....다음사항에 해당하는 때에는 등록을 취소하거나.....개선을 명할 수 있다. 1.....3....생략 3.2 <u>고의로(삭제)</u> 계약 또는 약관을 위반하거나 문화관광부령이 정하는 영업준칙을 위반한 때 (여행업자에 해당한다)
관 광 진 흥 법 시행령	제4조(등록관청 및 절차)①법 제4조제1항 및 제2항의 규정에 의하여 등록을 하고자 하는 자는 ..제출하여야 한다. 1. 일반여행업의 경우에는.....(이하..한다) 2. 일반여행업외의 여행업, ...(자치구,,, 같다)	제4조(등록관청 및 절차)①법 제4조제1항 및 제2항의 규정에 의하여 등록을 하고자 하는 자는 ..제출하여야 한다. <u>1. 종합여행업의 여행도매업은 특별시장·광역시장또는 도지사(이하..한다)</u> <u>2. 여행도매업 외의 여행업, ...(자치구,,, 같다)</u>
관 광 진 흥 법 시행규칙	제36조(카지노의 영업준칙)법 제27조제2항의 규정에 의하여.....별표7의2와 같다.	제36조(카지노 및 여행업의 영업준칙)①법 제27조 제2항의 규정에 의하여.....별표7의2와 같다. (신설조항) <u>②법 제13조의3항의 규정에 의하여 여행업자가 준수하여야할 영업준칙은 별표(00)와 같다</u>

구분	현행(중심내용)	개 선 안
관 광 진 흥 법 시행령	제5조(등록증의 교부)①-④생략	제5조(등록증의 교부)①-④생략..... (신설) ⑤등록 관청은 여행업자의 등록증 교부에 있어서 여행업자가 등록 신청 후 보증보험 또는 영업보증금 예치 증빙 서류를 제출할 경우에 관광사업자 등록증을 신청인에게 교부하도록 한다.
	제6조(변경등록)① 법 제4조.....중략. 1-4 생략 5. 여행업의 경우에는 사무실 소재지의 변경 및 영업소의 신설,.....중략.	제6조(변경등록)① 법 제4조.....중략. 1-4 동일 5.여행업의 경우에는 사무실 소재지의 변경 및 영업소의 신설(삭제) ,중략.
	제7조(등록기준)법 제4조 제4항의 규정에.....관광사업의 등록기준은 별표 1과 같다. <별표 1> 1.여행업 가. 일반여행업 (1)자본금 : 3억5천만원 나. 해외여행업 (2)자본금 : 1억원 이상 다. 생략	제7조(등록기준)법 제4조 제4항의 규정에.....중략. (신설) 지상수배업 등 모든 여행업은 법인사업자로 한정한다. <별표 1> 관광사업의 등록기준 1. 여행업 가. 종합여행업 : 자본금(2안) (1) 도매여행업 : 10억원(5억원) (2) 소매여행업 : 3억원(2억원) 나. 삭제 다. 현행과 같음 라.(신설) 지상수배업 (2) 자본금 : 5천만원(5천만원)
	제8조의 2(상호의 사용제한)법 제10조제2항 및 제3항의 규정에 의하여 관광사업자가 아닌자는 다음 각호의 업종 구분에 따른 명칭을 포함하는 상호를 사용할 수 없다. 1.호텔업과 유사한 영업의 경우 관광호텔 2-6 생략	제8조의 2(상호의 사용제한)법 제10조제2항 및 제3항의 규정에 의하여 관광사업자가 아닌자는 다음 각호의 업종 구분에 따른 명칭을 포함하는 상호를 사용할 수 없다. 1.호텔업과 유사한 영업의 경우 관광호텔 2-6 생략 (신설 조항) 7. 등록관청 관할구역내 여행업자 등록시 등록 상호의 유사 명칭 사용 등록이나 도매업자의 상호와 유사한 명칭 사용 또는 외부 표시
관 광 진 흥 법 시행규칙	제2조(관광사업의 등록신청)① 관광진흥법시행령.....중략.... 제출하여야 한다. 1-5 생략. ② 여행업 및 국제회의기획업의 등록을 하고자 하는자는 제1항의 규정에 의한 서류외에 공인회계사 또는 세무사가 확인한 등록신청 당시의 대차대조표(개인의 경우에는 영업용 자산명세서 및 그 증빙서류)를 첨부하여야 한다.	제2조(관광사업의 등록신청) ① 동일 ② 여행업 및...중략.....대차대조표(삭제)를 첨부하여야 한다. 1. 여행업 및대차대조표(국제회의 기획업자가 개인인 경우에는...)를 첨부하여야 한다.
	제17조(휴업 또는 폐업의 통보)법 제8조 제7항의 규정에 의하여.....제출하여야 한다.	제17조(휴업 또는 폐업)①법 제8조제7항의 규정에 의하여.....제출하여야 한다. ②법 제8조제7항의 규정에 의하여 여행업자의 경우에는 휴업 또는 폐업과 관련하여 제36조(카지노 및 여행업의 영업준칙) 규정에 따른다.

주 : 관광사업자 등록기준은 별표로 정리하였음

관광사업자 등록증 교부에 있어서는 여행소비자의 피해를 사전에 예방하고 건전한 여행업체의 보호를 위해 여행업 등록 법인사업자의 관광사업자 등록 신청시 가등록 신청 확인 후 보증보험(영업보증금) 가입을 증빙하는 서류를 제출할 시 관광사업자 등록증을 교부하도록 해야한다.

또한, 여행업 변경등록 신청시 관광진흥법 시행령 제6조(변경등록) 규정에서 제5항의 영업소 규정중 ‘영업소의 신설’ 부분은 삭제할 필요가 있는데, 이는 앞서 여행업 분류의 재조정을 통해 도·소매업으로 구분, 소매업자만이 소매영업을 할 수 있도록 하는 규정이 신설되고, 아울러 행정관청의 관리·감독 강화를 위해 소매업자의 타 행정관할지역내 소매영업소 신설시 별도 법인 설립이 불가피하기 때문에 본 규정중 ‘영업소의 신설’ 규정은 삭제될 필요가 있다.

한편, 여행업 등록기준은 앞서 여행업 분류가 재조정되는 것을 전제로 하여, 등록기준은 법인사업자로 제한하며 여행시장 규모 신장 등에 따른 자본금 상향 조정, 사무실 면적 규정 부활 등을 골자로 한 개선안을 아래 표와 같이 정리하였다.

또한, 관광진흥법 시행규칙 제2조(관광사업의 등록신청)규정에서 관광사업자의 등록신청과 관련하여, 시행령 제8조의2(상호의 사용제한) 규정에 대한 여행업 관련 신설 규정이 필요한데, 이는 최근 빈번히 일어나고 있는 여행업자의 사기성 여행소비자 모객행위에 따른 것으로, 대형 여행도매업자는 물론 유사 상호 여행업자의 상호를 도용 또는 사용하여 여행소비자에게 금전적 피해를 주고 있어, 이를 막기 위한 법률적 보완책이 마련될 필요가 있다.

[표V-3] 여행업 등록기준

구분	공통자격	자본금(원)		사무실 면적㎡	기타
		1인	2인		
여행도매업	법인사업자	10억	5억	500	
여행소매업	법인사업자	3억	2억	50	
지상수배업	법인사업자	5천만	5천만	30	
국내여행업	법인사업자	1억	1억	50	

3. 기획여행 관련 개정안

현재 기획여행에 대한 개념 규정은 법리적인면뿐만 아니라 여행업계의 용어사용 및 해석에 있어서도 여행상품 구조와 특성상 매우 애매모호한 측면이 많다고 할 수 있다. 다만, 여행상품 기획 및 판매의 현실적 여건을 고려할 때, 기획여행의 개념은 일본의 여행업 약관에 규정하고 있는 것처럼 모집형과 수주형(또는 주문형)으로 구분하는 것이 바람직하다고 본다.

따라서 관광진흥법 제2조(정의)에서 기획여행의 정의에 대한 규정은 기존의 모집형 기획여행뿐만 아니라 주문식 여행형태(수주형 기획여행)를 반영한 규정을 재정의하고, 동 법 제12조(기획여행의 실시) 규정을 동 법 제12조(기획여행의 실시 및 종류등)으로 변경하여, 모집형 기획여행과 수주형(또는 주문형) 기획여행을 구분하여 규정하는 것이 필요하다고 본다.

또한, 이는 앞서 여행업의 도·소매업 분리에 따라, 여행업자의 영업준칙에 규정 도매업자와 소매업자의 업무 범위를 규정하게 되는데, 원칙적으로 여행도매업자는 모집형 기획여행만을 취급하게 되며, 여행소매업자는 수주형(또는 주문형) 기획여행을 취급할 수 있도록 하기 위해서도 기획여행을 구분하는 것이 필요하다고 본다.

한편, 관광진흥법 시행규칙 제20조(기획여행의 광고) 규정은 모집형과 수주형(또는 주문형) 기획여행 관련 규정을 보완·변경하고, 모집형 기획여행은 인솔자 동행유무 및 해당상품 지상수배업자(법인명)을 추가 표기하도록 보완할 필요가 있다. 아울러 신설되는 기획여행 실시지침이나 영업준칙에 ‘현지 선택관광’ 표시에 있어서 허위원가 표시 금지, 봉사료(팁)의 여행경비 불포함 등에 관한 사항을 보완해야 한다.

그리고, 현행 기획여행실시에 관련하여 기획여행실시 지침에 따르면 기획여행 실시 업체는 인·허가 보증보험은 물론이고, 동시에 5억원 보증보험에 가입하도록 하고 있으나, 본 개선안에서는 여행도매업자 및 여행소매업자의 인·허가 보증보험의 상향 조정을 제시한바 별도의 기획여행 관련 보증보험 가입은 지침에서 삭제하는 것이 바람직하다고 본다. 다만, 수주형(또는 주문형) 기획여행을 취급하고자 하는 여행소매업자의 경우는 여행도매업자의 보증보험 금액과 동일하게 적용할 필요가 있다고 본다.

[표 V-4] 기획여행 정의 및 실시방법, 기획여행 상품광고 개선안

구분	현행(중심내용)	개 선 안
관광 진흥법	제2조(정의) 이법에서...생략 1.-2.생략 3. ‘기획여행’ 이라 함은 여행업을 경영하는자가 국외여행을 하는 여행자를.....모집하여 실시하는 여행	제2조(정의) 이법에서...생략 1.-2.생략 3.(변경) ‘기획여행’ 이라 함은 여행업을 경영하는자가 국외 여행을 하는 여행자를모집하여 실시하는 모집형 기획여행과 조직된 여행자(단체)가 희망, 요구하는 것에 맞게 수배하는 수주형 또는 주문형 여행을 말한다.
	제12조(기획여행의 실시) 제4조제1항.....생략..문화관광부령이 정하는 바에 따라 기획여행을 실시할 수 있다.	제12조(기획여행의 실시 및 종류등) ①제4조제1항.....생략..문화관광부령이 정하는 바에 따라 기획여행을 실시할 수 있다. (신설 조항) ② 기획여행은 모집형 기획여행과 수주형 또는 주문형 기획여행으로 구분할 수 있다. ③ 모집형 기획여행은 여행도매업자가 여행상품을 기획하여 여행소매업자에게 유통시키는 여행상품을 말하며, 수주형(또는 주문형) 기획여행은 조직된 여행자(단체)가 희망하는 여행을 기획, 수배하는 여행을 말한다.
관광진흥법시 행규칙	제20조의2(기획여행의 광고)법 제12조의 규정에 따라....2이상의 기획여행을 동시에 광고하는 경우.....공통으로 표시할 수 있다. 1. 여행업의 등록번호. 2. 기획여행명....생략 3. 여행경비 4. 교통·숙박.....서비스의내용 5. 최저 여행인원	제20조의2(기획여행의 광고) ① 법 제12조의 규정에 따라 <u>모집형 기획여행을 실시하는 자가</u>....2이상의 기획여행을 동시에 광고하는 경우.....공통으로 <u>표시하여야 한다.</u> 1. 여행업의 등록번호 2. 기획여행명....생략 3. 여행경비 4. 교통·숙박.....서비스의 구체적 내용 5. 최저 여행인원 (신설조항) ② 수주형(또는 주문형) 기획여행을 광고하는 자는 여행업의 등록번호, . 주요 취급 가능한 기획여행 유형 등에 대해 표시할 수 있으며, 기타 광고와 관련된 사항은 영업준칙을 준수하도록 한다.

4. 영업보증금 및 보증보험 관련 개정안

영업 보증금 및 보증보험은 여행실시에 따른 여행소비자 보호제도 차원에서 규정된 것으로 기존의 일괄적인 예치금액 적용에서 탈피하여 여행업의 종류, 매출금액, 영업이익, 부채비율 등의 기준을 적용하여 차등 적용함을 원칙으로 한다. 다만, 이를 현실적으로 일괄 적용하는데 있어 한계가 있다는 점에서 일차적으로 여행업의 종류와 여행업자의 매출 금액을 기준으로 적용하고, 추후 영업이익과 부채비율을 기준에 포함시킬 필요가 있다.

소규모 영세 여행업의 경우에는 제도적 지원측면에서 영업보증금액의 과다 인상보다는 보증보험 측면을 강화하여 지속적인 관리체계가 이루어 질수 있도록 유도하고, 지상수배업을 제외하고 종합여행업으로 등록한 도·소매업자 및 국내 여행업자에 한하여 적용하도록 한다.

여행업자의 영업보증금 예치 또는 보증보험(공제회)은 1년을 유효기간으로 정하며 앞서 제시한 기준에 따라 일정 기준을 적용하여 매년 갱신함하도록 하고, 해당 부처(업종별 관광협회)나 보증보험기관은 보증보험 기간 만료 30일전에 반드시 여행업자에게 통보하도록 한다.

[표V-5] 영업보증금 및 보증보험 개정안

구분	현행(중심내용)	개 선 안
관 광 진 흥 법 시행령	제39조(공제사업의 허가등)①법 제41조제2항의 규정에....신청하여야한다. ② ③ ④ ⑤	제39조(공제사업의 허가 등)①법 제41조제2항의 규정에....신청하여야한다. ② ③ ④ ⑤ (신설조항) ⑥법제9조 규정에 의거하여 협회는 여행업자의 보험 또는 공제 가입에 있어서 기간만료 30일전에 여행업자에게 사전 통보하도록 한다.

관 광 진 흥 법 시행규칙	제18조(보험의 가입등)①..... ② 제1항의 규정에 의하여 여행업자가 가입 또는 예치하고 이를 유지하여야 할 보증보험 등의 가입금액 또는 영업보증금의 예치금액은 다음 각호와 같다.	제18조(보험의 가입등)①..... ② 제1항의 규정에 의하여...중략... 예치금액은 다음 각호와 같다.* 1. 여행도매업의 경우 : 2. 여행소매업의 경우 : 3. 국내여행업의 경우 :
	1. 일반여행업의 경우 : 5천만원 이상 2. 국외여행업의 경우 : 3천만원 이상 3. 국내여행업의 경우 : 2천만원 이상 ③ 제2항의 규정에도 불구하고 법 제12조의 규정에 의하여 기획여행을 실시하고자 하는자는 5억원 이상의 보증보험 등에 가입하거나 영업보증금을 예치하고 이를 유지하여야 한다. ④ - ⑤ 생략	(신설 조항) ③신설 법인으로 등록한 여행업자의 경우에는 설립 시 최초 1년은 다음 각호와 같다.** 1. 여행도매업의 경우 : 2. 여행소매업의 경우 : 3. 국내여행업의 경우 : ④다음 각호에 해당하는 금액 이상의 보증보험 등에 가입하거나, 영업보증금을 예치해야 하며, 그 증빙서류를 매출 증빙서류(공인회계사 또는 세무사가 확인한 손익계산서)와 함께 법 제43조의 규정에 의한 업종별관광협회(업종별관광협회가 구성되지 아니한 경우에는 지역별관광협회)에 제출해야 한다.*** ⑤ 제1항, 제2항, 제3항의 규정에 의하여 보증보험 등에 가입하거나 영업보증금을 예치한 자는 그 사실을 증명하는 서류를 지체없이 등록관청에 제출하여야 한다.

주 : * 는 별도 [표 V-6]로 정리하였음

주 : **는 별도 [표 V-6]로 정리하였음

주 : ***는 별도 [표 V-6]로 정리하였음

여행업자의 영업보증금 예치 또는 보증보험(공제회) 금액은 여행시장 규모, 여행소비자 피해 보상 등을 고려하고, 관련전문가의 의견조사 결과를 토대로 제시하면, 아래 표 와 같으며 다만, 여행소매업자가 수주형(또는 주문형) 기획여행을 실시하고자 하는 경우는 공히 1억원 이상의 보증보험(공제회) 또는 영업보증금을 추가 예치하도록 한다.

[표 V-6] 보증보험(공제회) 또는 영업보증금 예치 금액

단위 : 원

구 분	여행도매업	여행소매업	국내여행업
사업장 개시 1년	5억	1억	3천만
매출액 20억 미만	5억	1억	3천만
매출액 20억 이상	5억	3억	1억
매출액 50억 이상	7억	5억	1억
매출액 100억 이상	10억	5억	5억

주 : 여행소매업자가 수주형(또는 주문형) 기획여행을 실시하고자 하는 경우는 공히 1억 이상의 보증보험(공제회) 또는 영업보증금을 예치하도록 한다.

6. 여행업자 영업준칙 신설안

여행업자의 영업준칙은 관광진흥법 13조의3(여행업자의 준수사항) 규정으로 신설하고자 하며, 이 신설 규정의 내용은 모든 여행업자가 여행업을 경영하는데 있어 문화관광부령이 정하는 영업준칙을 준수하도록 하는 것으로, 동법 시행규칙 제36조의 규정을 일부 개정, 제36조(카지노 및 여행업의 영업준칙)로 한다.

동법 시행규칙 제36조(카지노 및 여행업의 영업준칙)은 동법 ‘제13조의3항의 규정에 의하여 여행업자가 준수하여야할 영업준칙은 별표(00)와 같다’라고 신설 규정토록 하였는데, 이는 여행업자 상호간의 유통질서 확립 및 상호 협력을 도모하고, 여행소비자를 보호하는데 있다.

[별표 1] 여행업자의 영업준칙(관광진흥법 제13조의3 관련) (신설)

여행업자의 영업준칙(관광진흥법 제13조의3 관련)

1. 여행도매업자, 여행소매업자, 그리고 지상수배업자는 상호간의 상품유통에 있어서 거래약관에 의거하여 여행서비스 또는 상품 내용, 소비자와의 계약 관계, 대금 지불 방법 및 일자 등과 관련한 계약서를 상호 교부해야 한다.(여행업자간 거래약관 신설)
2. 여행도매업자는 여권발급, 비자대행 등의 통상 소매업무를 비롯해 여행소매 영업 또는 지상수배업 업무를 할 수 없으며, 모집형 기획여행상품을 여행소매업자에게만 판매해야 한다.
3. 여행소매업자는 여권발급, 비자 대행 등의 통상적인 소매업자의 업무를 비롯해 여행도매업자의 모집형 기획여행상품을 취급 판매해야 하며, 수주형 (또는 주문형) 기획여행 주관시 기획여행 실시지침(수정안 1억)에 의거하여 1억원이상의 보증보험에 가입해야한다. 또한, 여행소매업자 또는 지상수배업자는 모집형 여행상품을 기획하여 도매업 영업을 해서는 안된다.
4. 여행소매업자는 지상수배업 겸업시 별도의 여행업 법인을 설립, 등록하여야 하며, 지상수배업자 역시 여행소매업을 겸하고자 하는 경우, 관련 규정에 따라 별도의 여행업 법인을 설립하여 등록해야 한다.
5. 온라인 방식을 통해 여행상품을 홍보하거나 직접 판매하고자 하는 여행업자는 통신판매업 신고 후 신고관련사항을 여행업자 홈페이지나 광고매체에 관광사업자 등록번호, 대표자, 자본금, 보증보험(영업보증금 예치), 종업원 수 등 주요사항을 반드시 고지해야 한다.
6. 종합여행업으로 등록한 여행도매업자와 여행소매업자는 모집형 여행상품 광고는 물론 여행상품 가격에 해외여행인솔자, 현지 안내원 및 차량기사 등에 대한 봉사료(팁)를 포함시킬 수 없다.
7. 여행업자는 보증보험(공제회) 또는 영업보증금 예치에 있어 전년도 매출 신고액, 자본금 규모 등을 허위 또는 기타 부정한 방법으로 신고할 수 없다.
8. 여행소매업자는 타 관할 행정관청에 직영 소매영업소를 개설할 경우에는 동일 명칭의 별도 법인을 설립하여 해당 소재지 관할 관청에 별도 등록해야 한다.
9. 여행소매업자는 여행도매업자의 상호를 사용하여 소매업자의 사무실 외부에 표시할 수 없으며, 다만 여행도매업자의 상호를 사무실 내부에는 자유롭게 표시할 수 있다.
10. 여행업자는 자사의 온라인 홈페이지상의 게시된 여행정보, 여행상품 일정표, 그리고 기획여행의 광고 표시 등에 있어서 현지 선택관광의 허위 원가를 표시할 수 없으며, 자사의 온라인 홈페이지상의 게시된 여행일정표 또는 여행소비자에서 제공하는 여행일정 등에는 해당상품의 항공요금 또는 선박요금을 반드시 표시해야 한다.
11. 여행업자는 현지 쇼핑센터 등을 통해 부당한 거래이익(여행객 쇼핑액에 따른 리베이트 수수)을 취할 수 없으며, 등록 여행업자는 여행소비자에게 현지에서 쇼핑 횟수, 쇼핑센터 법인 명칭 및 대표자, 주요 판매품목, 홈페이지 등에 대한 정보를 여행일정표상에 표기하여 제공해야 한다.
12. 여행업자의 휴업일 수는 연간 총 180일 이내 또는 3회이상 휴업을 신청할 수 없다.

7. 여행업 관련 행정처분 및 과징금 개정안

여행업 유통구조 개선과 여행소비자의 피해를 예방하기 위해서는 보다 엄격한 규정 강화와 법 적용이 필요하다고 보며, 특히 여행업자 내부간의 불합리한 거래관행과 소비자 피해를 양산하는 불법적인 여행업자 및 무등록 여행업자를 제재할 수 있는 규정 강화가 필요한 시점이다.

[별표 2] 여행업관련 행정처분의 기준

위 반 사 항	근거 법령	행 정 처 분 기 준(현행)			
		1차위반	2차위반	3차위반	4차위반
법 제9조의 규정에 의한 보험 또는 공제에 가입하지 아니하거나 영업보증금을 예치하지 아니한 때	법 제33조	(경고) 10일정지	(사업정지 1개월) 사업정지 6개월	(취소) 취소	
법 제12조 규정에 의한 기획여행의 실시요건 또는 실시방법에 위반하여 기획여행을 실시한 때	법 제33조	(사업정지 15일) 사업정지 1개월	(사업정지 1개월) 사업정지 3개월	(사업정지 3개월) 사업정지 6개월	(취소) 취소
법 제13조의 규정에 위반하여 요건에 적합하지 아니한 자가 국외여행을 인솔한 때	법 제33조	(사업정지 10일) 사업정지 1개월	(사업정지 20일) 사업정지 2개월	(사업정지 1개월) 사업정지 3개월	(사업정지 3개월) 사업정지 6개월
법 제13조의2 규정에 위반하여 여행업자가 여행자에게 여행계약서를 교부하지 아니한 때	법 제33조	(경고) 경고	(사업정지 10일) 사업정지 15일	(사업정지 20일) 사업정지 1개월	(취소) 취소
법 제37조의 규정에 의하여 관광중사원이 교육을 받도록 협조하지 아니한 때	법 제33조	(경고) 사업정지 10일	(사업정지 5일) 사업정지 15일	(사업정지 10일) 사업정지 30일	(사업정지 1개월) 취소
신설조항 법13조의3(여행업자의 준수사항) 규정에 의하여 여행업자의 영업준칙을 위반한 때	신설조항 법 제13조3 동법시행 규칙 제36조	사업정지 30일	사업정지 60일	취소	

따라서 여행업 관련 행정처분 및 과징금 개정안은 아래 표[]와 표[]와 같이 행정처분 관련 사항중 규정 신설이 필요한 여행업자 영업준칙 관련 사항이 추가, 보완되었으며, 아울러 전체적으로 여행업과 관련하여 엄격한 규정 강화 및 법 적용을 위해 처분 기준 등이 상향 조정되었다.

[별표 3] 여행업관련 위반 행위별 과징금 부과기준

(단위 : 만원)

위 반 행 위	해당 법조문	여행도매업	여행소매업	국내여행업	지상수배업
기획여행의 실시요건 또는 실시방법에 위반하여 기획여행을 실시한 때	법 제12조	1,000	500		500
문화관광부령이 정하는 요건에 적합하지 아니한 자가 국외여행을 인솔한 때	법 제13조	600	300		300
여행업자가 여행자에게 여행계약서(약관의 내용이 계약서에 기재되어 있지 아니한 경우에는 그 약관을 기재한 서면을 포함한다)를 교부하지 아니한 때	법 제13조의 2	1,000	500	300	500
고의로 계약 또는 약관을 위반한 때	법 제33조	1,500	800	500	800
관광종사원이 교육을 받도록 협조하지 아니한 때	법 제37조	300	100	100	100

제2절 지침 및 규정 관련 주요 개정안

1. 여행업보증보험관련 규정

여행업보증보험·공제 및 영업보증금 운영 규정(2003년 3월 29일 개정 문화관광부고시, 제2003-4호)과 관련한 개정안으로는 동 운영규정 제5조(보험회사등의 조치)에 보증보험 만료기간 30일전에 반드시 여행업자에게 여행업 보증보험·공제에 관련하여 반드시 통보하도록 하는 규정이 신설되어야 한다고 본다.

이는 그동안 여행업자가 여행업보증보험·공제에 가입하지 않고 불법적으로 영업행위를 하고 있거나, 여행업 등록 휴·폐업 후에도 불법적으로 영업 행위를 진행하고 있는 경우가 다수 발생하고 있고, 특히 여행업 보증보험 기간 종료 후에도 재가입이 이루어지지 않는 상태에서 영업행위를 하는 경우 등이 발생하고 있기 때문에 사전 통보 규정은 반드시 신설될 필요가 있다.

2. 기획여행 실시지침 관련 규정

기획여행 관련 개정안에 따라 기획여행은 모집형 기획여행과 수주형(또는 주문형) 기획여행으로 구분하여 규정하도록 해야 하는데, 관광진흥법 제12조, 동 법 시행규칙 제18조, 그리고 동 법 시행규칙 제22조2를 비롯해 ‘기획여행실시 지침’ 규정중 기획여행상품의 광고 관련사항에 보완이 필요하다고 본다.

이에 따라 우선 모집형 기획여행상품의 광고는 여행도매업자만이 실시할 수 있으며, 아울러 기획여행상품의 광고 관련 규정에서 인솔자 동행 유무의 표기, 여

정변경시 대체서비스, 지상수배업자의 법인명 표기, 항공 또는 선박비용 표시 등을 의무화해야 하며, 특히 상품가격에 포함된 현지 관광 또는 선택관광 비용 표기를 하지 못하도록 해야 한다.

또한 수주형(또는 주문형) 기획여행을 광고하는 여행소매업자는 여행업의 등록 번호, 주요 취급 가능한 기획여행 유형 등에 대해 표시할 수 있으며, 모집형 기획여행상품 광고 관련규정에 포함된 사항을 표기할 수 없으며, 기타 광고와 관련된 사항은 여행업자 영업준칙을 준수하도록 한다

3. 중국 단체관광객 유치 전담여행사 업무 시행지침 규정

중국 단체관광객 유치 전담여행사 업무 시행지침은 1998년 마련되어, 2006년 4월 12일 일부 개정되었는데, 시행지침 규정은 비교적 상세히 규정하고 있어 특별히 보완이 필요한 사항은 없는 것으로 판단되며, 다만 앞서 여행업 분류 개정안에 부합되도록 하기 위해서는 시행지침 규정중 제1장 총칙의 “협회” 규정은 변경이 불가피하다고 본다.

한편, 개정이 필요한 규정이라고 하면 업체운영에 따른 제재조치와 관련하여 ‘전담여행사의 명의를 비지정 일반여행사에게 빌려주는 행위’는 경고조치보다는 1회 적발시에도 지정취소 등의 엄격한 제재 규정이 필요하다고 본다.

4. 관광불편신고센터운영에 관한 규정

1995년 제정된 관광불편신고센터운영에 관한 규정은 문화관광부 훈령으로 내·외국인 관광객의 관광불편사항을 파악·시정하고자 제정되었는데, 이 규정의 주요 내용은 불편신고센터의 운영, 신고대상 및 신고방법, 접수 및 처리, 처리기관, 위원회 설치, 지도·감독 등으로 구성되어 있다.

이들 규정은 여행소비자의 권익을 보호하고, 불법적인 영업행위를 하는 여행업자 및 무자격 불법 여행업자 적발, 지도·감독하는데 그 목적이 있으나, 실제 불법적인 영업행위의 근절과 여행소비자 피해를 예방하는데는 한계가 있다는 점이다.

따라서, 관광불편신고센터운영 규정에 있어서 보완해야할 사항으로는 불법적인 영업행위를 취하는 여행업자 또는 무자격 유사 여행업 관련 영업행위자를 신고하도록 하는 ‘신고포상제’ 규정이 신설되어야 하며, 아울러 무등록 여행업자에 대한 소비자 신고시, 여행업자의 소명단계를 거쳐 고발, 조치하도록 하여야 한다.

제3절 요약 및 결론

본 연구는 여행업 관련 법·제도 개선안을 마련하기 위해 여행업의 특성, 여행업 시장 동향 및 전망, 여행업 관련 법·제도 개선과 관련한 선행연구 자료 등을 검토하였으며, 여행소비자 불편신고와 관련 분야 전문가를 대상으로 한 설문조사 등을 실시하였다.

또한 본 연구는 이를 바탕으로 하여 관광진흥법(시행령, 시행규칙 포함), 해외여행약관, 공정거래위원회의 소비자 피해보상규정, 기타 여행업 관련 규정, 고시, 규칙, 훈령, 지침 등에 나타난 내용과 해외 여행관련법·제도 등을 종합적으로 분석하여, 여행업 분야의 법·제도 개선안을 제시하였다.

본 연구는 본 과업의 목적에 따라 국민 해외여행부문에 초점을 맞추어 연구된 측면이 많으며, 여행업 전반의 관련 법·제도 부문에 대한 검토는 심도있게 다루어지지 못한 측면이 있다고 본다. 다만, 당면한 여행업계의 문제를 법·제도적 측면에서 현실적으로 접근했다는 점이며, 끝으로 여행업 관련 법·제도 개선안에 대한 주요 사항을 간략히 정리하면 아래 내용과 같다

여행업의 구분제도에 있어서는 종합여행업내 여행도매업과 여행소매업로 구분하고, 지상수배업을 추가하여 제도권 아래에서 효율적인 지원과 규제를 받도록 하였으며, 아울러 지상수배업을 포함한 모든 여행업자의 등록 자격을 법인사업자로 한정하여 여행업 구조 개편의 필요성과 여행소비자의 권익보호 필요성을 반영하였다.

또한, 여행 도매업자와 여행소매업자, 지상수배업자간의 거래에 있어서는 상호간의 권익보호와 협력적 유통질서 확립을 ‘표준거래약관’사용을 권고하였으며, 이를 위해 관광진흥법 시행규칙에 여행업자 영업 준칙을 마련하였다.

한편, 여행업자의 설립 자본금 및 영업보증금 부분에 있어서는 여행시장 규모의 급격한 신장과 여행소비자의 보호를 위해 여행업 형태 및 매출액 규모, 기타 평가기준에 의거하여 차등 적용하도록 개정안을 제시하였다.

그리고, 무등록 여행업자 및 유사 여행업 영업행위자를 근절시키기 위해 ‘여행 불편신고센터’ 규정에 무자격 여행업자 신고포상제 실시 규정을 신설하도록 하

였으며, 온라인을 통해 여행상품을 판매하고자 하는 여행업자에 대해 통신판매업 신고 후 신고 관련사항(신고 번호, 자본금, 영업보증금, 관광사업자 등록번호)을 여행업자 홈페이지에 고지할 수 있도록 하였다

또한, 보증보험 또는 공제회 관련 운영규정과 관련하여 영업보증금 또는 보증보험 기간 만료 1개월 전에 여행사업자에게 통보하도록 하는 규정 신설이 필요하다는 점을 강조하였다.

한편, 여행업자의 휴업관련 규정에 있어서는 휴업일수 총량제로 휴업일 수는 6개월 이내로 한정하며, 1회 휴업시 최대 3개월 가능하며, 6개월(3회 이상)이상 휴업시 자동으로 폐업조치 하도록 영업준칙에 반영하였다.

그리고 여행업 등록 및 등록취소 관련 규정과 관련하여, 등록취소 조항 및 처벌 조항 등 행정처분 및 과징금 부과기준에 있어서는 여행업 신설 분류에 따라 여행도매업, 여행소매업, 국내여행업, 지상수배업으로 구분하여 차등 적용하도록 하였다.

마지막으로 기획여행과 관련한 주요 규정으로는 기획여행에 대한 정의를 새롭게 재규정하고(모집형 기획여행과 수주형 기획여행), 기획여행상품의 광고에 있어도 추가 필요기재 사항(여정 변경시 대체서비스 등을 의무적으로 표시하도록 규정하였으며, 기타 관련 규정의 보완 사항을 제시하였다.

참 고 문 헌

- 김덕기·이강욱 (1999), “해외여행 경비결정요인 분석: 공적분 기법 적용”, 관광학연구
(제27호), 한국관광학회
- 김상태 (2001), “여행업 제도개선 방안”, 한국관광연구원
- 김성혁·신흥철·김창석 (2000), “여행상품구매자의 의견 선도력과 그에 따른 여행사
선택속성에 관한 구전활동의 차이”, 관광학연구(제30호), 한국관광학회
- 김성혁·전기향 (1996), “여행자의 여행사 선택속성에 관한 연구”, 관광학연구(제
21호),
한국관광학회
- 김재걸 (1999), “여행업의 업종개편에 관한 연구”, 관광학연구(제27호), 한국관광
학회
- 김재민 (1985), “국제여행알선업의 현황과 과제”, 관광학연구(제9호), 한국관광학
회
- 김정배·윤세환·홍경옥(1999), “국외여행업종사자의 직무환경이 직무만족에 미치는
영향:
Tour Conductor 를 중심으로”, 관광학연구(제27호), 한국관광학회
- 김진탁 (1987), “내국인의 해외여행성향에 관한 조사연구”, 관광학연구(제11호),
한국관광학회
- 김철원 (1999), 『중국관광객 유치확대를 위한 관광상품개발방안』, 한국관광연구
원
- 김홍범·이애주·김혜경 (1999), “Web을 이용한 국내여행사의 인터넷 마케팅 활용현
황
및 효율화 방안”, 관광학연구(제27호), 한국관광학회
- 김홍주 (1996), “행사종사원의 부서내 갈등관리기법에 관한 연구”, 관광학연구(제
21호), 한국관광학회
- 문화관광부 (1971~2000), 『외래관광객·국민해외여행객·전체여행업일반여행업·국
외
여행업』
- 문화관광부 (2001~2006), 『관광불편신고·불편신고(여행사)』
- 문화관광부 (2006), 『관광동향에 관한 연차보고서』
- 문화관광부 (2001), 『제2차 관광개발기본계획』
- 원종혜·이태희 (1999), “신용카드여행서비스 이용 행태에 관한 연구”, 관광학연구
(제27호)
호), 한국관광학회
- 이경태(1996), 『산업정책의 이론과 실제』, 산업연구원
- 이상춘 (1999), “여행업 조직 구성별 지각차이에 관한 연구”, 관광학연구(제27

- 호), 한국관광학회
- 이영관 (1999), “여행기업윤리의 실천모형 정립에 관한 연구”, 관광학연구(제28호), 한국관광학회
- 이완형 (1997), “Intern-Students Job Satisfaction with On-the-Job Training in Hotel and Travel Industry”, 관광학연구(제24호), 한국관광학회
- 임은순 (1995), “한국 여행물가지수 결정에 관한 연구”, 관광학연구(제19호), 한국관광학회
- 장병권 (1990), “국제여행업의 해외지사 경영방안에 관한 연구”, 관광학연구(제14호), 한국관광학회
- 조광익·손대현 (1999), “여행비용모형(TCM)를 이용한 관광자원의 수요분석”, 관광학연구(제28호), 한국관광학회
- 조성찬 (1999), “여행상품 소비자 권익보호에 관한 연구”, 관광학연구(제 27호), 한국관광학회
- 조현준 (1999), “여행인솔자의 전문직화에 관한 연구”, 관광학연구(제27호), 한국관광학회
- 최낙환·배기철 (1999), “여행사 이미지와 고객 애호도의 관계에 관한 연구”, 관광학연구 (제28호), 한국관광학회
- 최낙환·배기철·황윤룡(2000), “여행사종업원에 대한 통제수단과 개인의 판매노력 및 감독자 만족간의 관계에 관한 연구”, 관광학연구(제30호), 한국관광학회
- 최영성·엄서호(2000), “여행상품 가격수용범위에 관한 연구”, 관광학연구(제29호), 한국관광학회
- 통계청 (2006), 『2006년 사업체 기초통계조사 보고서』
- 한국관광개발연구원 (1997), 『한국관광연감』
- 한국관광공사 (2001~2005), 『국민여행실태조사』
- 한국관광공사 (2006), 『관광통역안내원 채용현황조사 보고서』
- 한국관광연구원 (각년도), 『관광동향에 관한 연차보고서』
- 한국일반여행업협회, 한국관광협회중앙회 (2001. 12), 『기획여행신고 현황』
- 한국일반여행업협회 (2005), 『국제여행통계집』
- 한국일반여행업협회 (2006 1-9), 『일반여행업 관광통계』
- 국회사무처 법제실 (2002 12). 『여행계약의 도입에 관한 법적 쟁점』